

**YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**ANALISIS PELAYANAN PT POS INDONESIA
(Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Pemerintahan
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



**ABDURRAHMAN HALIM
NPM : 177310724**

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU**

2021

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Abdurrahman Halim
NPM : 177310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan PT Pos Indonesia(studi kasus pada kantor pos pusat pekanbaru)

Naskah Skripsi ini secara keseluruhan dinilai relatif telah memenuhi ketentuan ketentuan metode ilmiah,oleh karena itu Tim Penguji Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan mencrimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana

Pekanbaru,1 maret 2022

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua



Dr.Ranggi Ade Febrian,S.IP.,M.Si

pembimbing



Dita Fisdian Adni, S.,IP,M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJI

Nama : Abdurrahman Halim
NPM : 177310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S-1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan PT Pos Indonesia (studi kasus pada kantor pos pusat pekanbaru)

Naskah skripsi ini secara keseluruhan dinilai, relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan metode penelitian ilmiah, oleh karena itu Tim Penguji Ujian Konferensial Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar sarjana.

Pekanbaru, 1 maret 2022

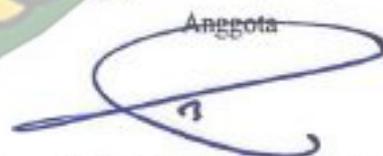
Ketua,


Rijalul Fikri, S.Sos, MA

Sekretaris,


Rizky Setiawan, S.IP, M.Si

Anggota


Yendri Nazir, S.Sos, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan Bidang Akademik,


Indra Safri, S.Sos., M.Si

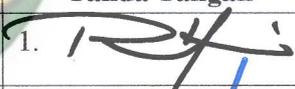
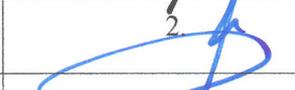
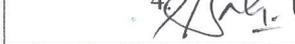
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor: 0136 /UIR-Fs/Kpts/2022 tanggal 23 Februari 2022 maka dihadapan Tim Penguji pada hari ini, Kamis tanggal, 24 Februari 2022 jam 10.00 – 11.00 Wib, bertempat di ruang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

Nama : Abdurrahman Halim
NPM : 177310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru).**

Nilai Ujian : Angka : " 75 " ; Huruf : " B "
Keputusan Hasil Ujian : **Lulus / Tidak Lulus / Ditunda**
Tim Penguji :

No	Nama	Jabatan	Tanda Tangan
1.	Rijalul Fikri, S.Sos., MA	Ketua	1. 
2.	Risky Setiawan, S.IP., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Yendri Nazir, S.Sos, M.Si.	Anggota	3. 
4.	Sadriah Lahamid, S.SoS., M.Si.	Notulen	4. 

Pekanbaru, 24 Februari 2022
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan I Bid. Akademik

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Abdurrahman Halim
NPM : 177310724
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Analisis Pelayanan PT Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)

Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempurnaan oleh mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administrasi dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah karya ilmiah.

Pekanbaru, 1 maret 2022

Ketua,

An. Tim Penguji
Sekretaris,

Rijalul Fikri, S.Sos, MA

Rizky Setiawan, S.IP, M.Si

Mengetahui
Wakil Dekan Bidang Akademik

Taru Menyetujui
Ketua Program Studi

Indra Satri, S.Sos., M.Si

Dr. Ranggi Ade Pebrian, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah kehadiran Allah SWT, atas segala rahmat dan nikmat yang diberikanNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Penulisan Skripsi ini yang berjudul “Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)”. Sebagai salah satu syarat guna meraih gelar Sarjana Sosial di Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau.

Dalam usaha untuk menyelesaikan Penulisan Skripsi ini penulis telah banyak diberikan bantuan baik berupa waktu, tenaga, kritik, saran dan kerjasama diskusi dari pihak-pihak yang berkompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berpartisipasi kepada saya penulis terutama kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Dr. Syahrul Akmal Lathif, M.Si sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan waktu dan tenaganya serta memberikan izin kepada penulis dalam upaya penyelesaian penulis Skripsi ini.
3. Dr. Ranggi Ade Febrian., S.IP, M.Si Sebagai Ketua Program studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan moril kepada penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini.

4. Dita Fisdian Adni, S.IP, M.IP Sebagai Pembimbing saya yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada saya sebagai penulis dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
5. Kepada Bapak/Ibu Segenap Dosen/Asisten Dosen yang telah banyak memberikan ilmu yang pada akhirnya dapat di pergunakan dalam penyusunan Penulisan Skripsi ini.
6. Kepada keluarga tercinta Ayah saya dan juga kepada Ibu saya tercinta dan juga kepada saudara-saudara saya tercinta yang senantiasa pengertian dan juga kesabarannya selalu mendoakan saya, memberikan inspirasi dan juga semangat serta bantuan untuk penyelesaian penulisan Penulisan Skripsi ini.
7. Kepada teman-teman seperjuangan saya di Prodi Ilmu Pemerintahan yang juga telah banyak membantu saya untuk berkembang di dalam memahami ilmu-ilmu yang sedang dipelajari, khususnya Ilmu Pemerintahan.
8. Kepada Pegawai dan segenap jajaran pegawai di kantor PT. Pos Indonesia dan juga masyarakat sebagai pelanggan yang membantu kelancaran penulis dalam memberikan data guna melengkapi Skripsi ini.

Dalam naskah Skripsi ini penulis sadari bahwa masih banyak terdapat kekurangan dan juga kesalahan. Oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat positif diharapkan dari semua pihak yang telah membaca Skripsi ini untuk kesempurnaan Skripsi penulis serta diharapkan sebagai bahan referensi untuk pembuatan Skripsi adik-adik tingkat berikutnya.

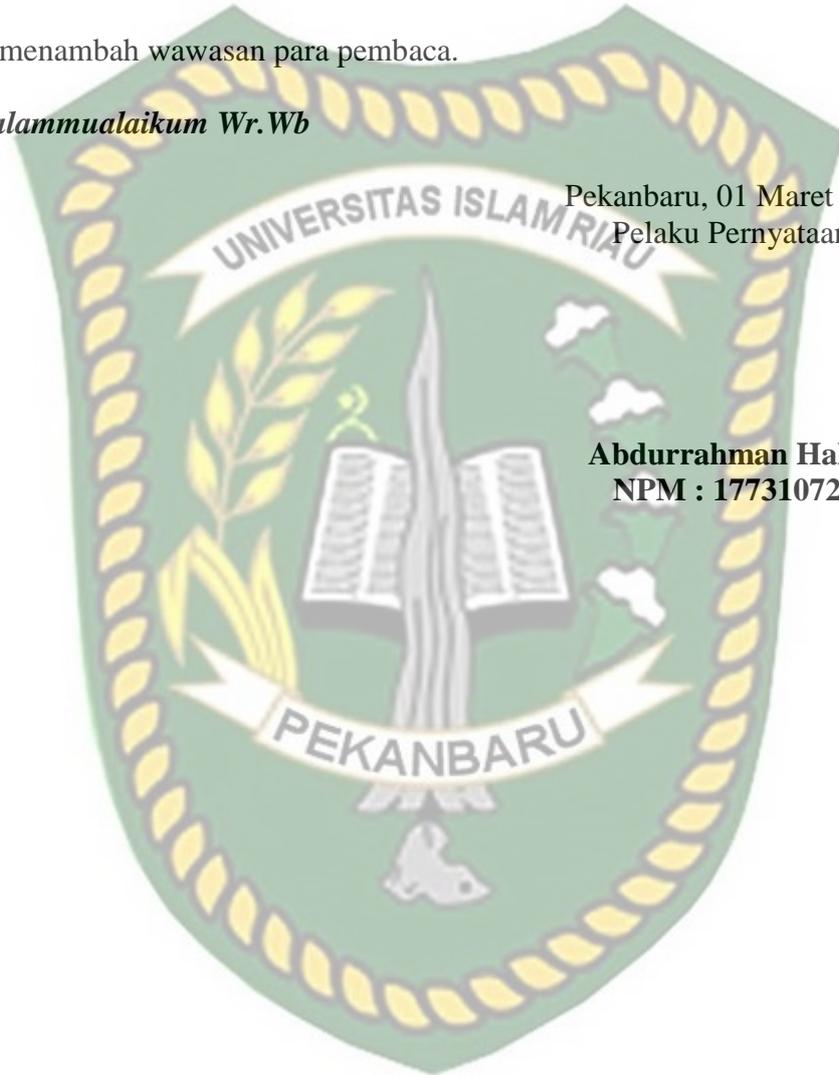
Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis peroleh dapat bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan dan nusa serta bangsa dan juga dapat menambah wawasan para pembaca.

Wassalamualaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 01 Maret 2022

Pelaku Pernyataan,

Abdurrahman Halim
NPM : 177310724



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING	ii
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
 BAB I : PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	18
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	19
1. Tujuan Penelitian.....	19
2. Kegunaan Penelitian.....	19
 BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	
A. Studi Kepustakaan.....	20
1. Konsep Ilmu Pemerintahan	20
2. Konsep Pemerintah	22
3. Konsep Organisasi Pemerintahan.....	23
4. Konsep Manajemen.....	27
5. Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia	30
6. Konsep Pelayanan	32
7. Konsep Pelayanan Publik	39
8. Konsep Kualitas Pelayanan	42
9. Konsep Jasa Pengiriman.....	44
10. Konsep PT. Pos Indonesia	45
B. Penelitian Terdahulu	50
C. Kerangka Pikir.....	54
D. Konsep Operasional	55
E. Operasional Variabel.....	57
 BAB III : METODE PENELITIAN	
A. Tipe Penelitian.....	59

B. Lokasi Penelitian	59
C. Informan Penelitian	60
D. Teknik Penarikan Informan.....	60
E. Jenis dan Sumber Data	61
F. Teknik Pengumpulan Data	62
G. Teknik Analisis Data.....	64
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	66
BAB IV :DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru	67
B. Gambaran Umum PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.....	76
C. Struktur Organisasi PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru	82
BAB V :HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Identitas Key Informan dan Informan	83
B. Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia.....	84
1. Keandalan.....	85
2. Daya Tanggap	89
3. Kepastian.....	92
4. Empati	95
5. Wujud.....	98
C. Kendala yang Dihadapi Oleh Pihak PT. Pos Indonesia dalam Memberikan Pelayanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	101
BAB VI :PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	104
B. Saran.....	104
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

I.1	: Daftar Kantor PT Pos Indonesia yang Ada Di Provinsi Riau	10
I.2	: Data Laporan Keluhan Masyarakat Penggunaan Layanan PT. Pos Indonesia Tahun 2019	17
II.1	: Penelitian Terdahulu terkait dengan penelitian yang berjudul Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)	50
II.2	: Konsep Operasional Variabel Tentang Analisis Pelayanan PT.Pos Indonesia (Studi Kasus Pada kantor Pos Pusat Pekanbaru)	57
III.1	: Jumlah Key informan dalam penelitian tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)	60
III.2	: Jadwal Waktu Penelitian Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)	66
IV.1	: Distribusi Jumlah Data Penduduk menurut Jenis Kelamin di kota Pekanbaru tahun 2020	71
IV.2	: Distribusi Jumlah Data Penduduk menurut Usia di Kota Pekanbaru Tahun 2020	72
IV.3	: Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan yang ada Di Kota Pekanbaru	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.2	: Kerangka Pikiran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)	55
IV.1	: Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru	82



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

- 1 Daftar Wawancara Dengan Kepala Gudang PT. Pos Indonesia Pekanbaru Terkait Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia
- 2 Foto Dokumentasi Penelitian tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia
- 3 Daftar Wawancara Masyarakat sebagai Pelanggan PT. Pos Indonesia Pekanbaru Terkait Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia
- 4 Surat Riset Penelitian
- 5 SK Dekan Fisipol penelitian dosen pembimbing
- 6 Surat keterangan jurnal online
- 7 Surat keterangan lulus plagiasi skripsi
- 8 Sertifikat baca Al-Qur'an
- 9 Matriks revisi skripsi

PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Skripsi yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Abdurrahman Halim**
NPM : **177310724**
Program Studi : **Ilmu Pemerintahan**
Jenjang Pendidikan : **Sarjana Satu (S-1)**
Judul Skripsi : **Analisis Pelayanan Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)**

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian Skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dengan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara sah bahwa saya ternyata melanggar atau belum memenuhi sebagian atau seluruh atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut diatas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembetulan hasil ujian konferensi Usulan Penelitian Yang telah saya ikut serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 15 Desember 2021
Pelaku Pernyataan,



Abdurrahman Halim
NPM : 177310724

**ANALISIS PELAYANAN PT. POS INDONESIA
(STUDI KASUS PADA KANTOR POS PUSAT PEKANBARU)**

ABSTRAK

Oleh
Abdurrahman Halim

Penelitian bertujuan untuk memenuhi Pelayanan dari PT. Pos Indonesia yang merupakan jasa ekspedisi milik BUMN. Adapun permasalahan yang diangkat dalam penelitian ini adalah tentang pelayanan pengiriman dari PT Pos Indonesia yang kurang optimal dan tidak memiliki jaminan barangnya yang aman dan cepat sampai. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor PT. Pos Indonesia Pekanbaru adalah Deskriptif yaitu memprioritaskan daftar wawancara sebagai alat pengumpulan data, data yang terkumpul dengan alat ini kemudian dijadikan bahan baku utama untuk menganalisis kondisi empiris dari obyektivitas keberadaan tujuan penelitian pada lokasi yang diteliti. Adapun keinforman dalam penelitian ini adalah kepala Gudang PT. Pos Indonesia, dan Juga Biro Sumber Daya Manusia serta Masyarakat sebagai pelanggan PT. Pos Indonesia. Teknik Penarikan Keyinforman menggunakan teknik purposive sampling sedangkan untuk informan penulis menggunakan teknik *Snowball sampling*. jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer dikumpulkan dengan menggunakan teknik wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi dan dokumentasi. Sementara teknik analisis data dipergunakan teknik dengan menggunakan teori *cresswell*. Berdasarkan teknik analisis ini penulis menilai dan menyimpulkan bahwa Pelayanan kantor Pos Indonesia belum cukup optimal.

Kata Kunci : Pelayanan PT. Pos Indonesia

**SERVICE ANALYSIS PT. INDONESIAN POST
(CASE STUDY AT PEKANBARU CENTRAL POST OFFICE)**

ABSTRACT

By

Abdurrahman Halim

This study aims to determine the services of PT Pos Indonesia which is an expedition service owned by a BUMN. The problem raised in this study is about the delivery from PT Pos Indonesia which is less than optimal and does not have a guarantee of safe and fast delivery of goods. This type of research is which prioritizes a list of interviews as a data collection tool and the data collected with this tool is then used as the main raw material to analyze the empirical conditions of the objectivity of the existence of research objectivis at the location studied. The key informants in this stufy were the head of warehouse PT. Pos Indonesia, and also the Bureau of Human Resources and Society as customers of PT. Indonesian post. Withdrawal technique for key informants uses a purposive sampling technique, while for informants, the author uses snowball sampling. The types and techniques of data collection used consisted of, primary data collected using the interview list technique and secondary data collected using observation and documentation techniques. Meanwhile, the data analysis technique used is the Cresswell theory. Based on this analysis technique, the author assesses and concludes that the Indonesian Postal Service is not optimal enough.

Keywords: *Service PT. Pos Indoenesia*

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Di dalam suatu organisasi baik itu pada suatu organisasi swasta maupun Pemerintahan tidak terlepas dengan sistem administrasi. Khususnya pada organisasi Pemerintahan administrasinya dilaksanakan sesuai dengan peraturan Undang-Undang maupun peraturan daerah. Pada dasarnya Pemerintahan berasal dari kata pemerintah yang artinya adalah bahwa setiap pelaksanaan tugas-tugas yang ada di dalamnya salah satunya adalah memberikan pelayanan terdapat didalamnya terdapat koordinasi antara satu dengan yang lainnya serta memiliki kemampuan memimpin bidang legislasi, eksekusi, dan yudikasi, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga serta antara yang memerintah dengan yang diperintah.

Dalam Pembukaan UUD 1945 secara tegas dinyatakan bahwa tugas umum pemerintah Negara Kesatuan Republik Indonesia adalah melindungi segenap bangsa dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi, dan keadilan sosial. Untuk mencapai pelaksanaan tugas negara, diperlukan aparatur negara yang berkualitas. Memiliki kemampuan untuk melayani, memenuhi kebutuhan, menanggapi pengaduan masyarakat secara memuaskan, sesuai dengan harapannya melalui kebijakan, perangkat hukum yang berfungsi sebagai acuan dalam mengendalikan, mengatur agar kekuatan sosial dan kegiatan masyarakat tidak merugikan, merugikan Negara dan Bangsa .

Pemerintah merupakan gejala yang berlangsung dalam kehidupan bermasyarakat, yaitu hubungan antara manusia dengan setiap kelompok termasuk keluarga. Masyarakat sebagai kombinasi sistem sosial, akan selalu memperhatikan unsur-unsur pemenuhan kebutuhan dasar manusia seperti rasa aman, istirahat, sandang dan pangan. Dalam memenuhi kebutuhan dasar tersebut, manusia perlu bekerja sama dan berkelompok dengan orang lain; dan untuk kebutuhan sekunder, bahasa diperlukan untuk berkomunikasi menurut pemahaman yang disepakati bersama, dan lembaga sosial berperan sebagai kontrol dalam kegiatan dan pembangunan masyarakat. (<http://repository.usu.ac.id>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2021).

Lahirnya pemerintahan pada mulanya adalah untuk memelihara suatu sistem ketertiban dalam masyarakat, agar masyarakat dapat hidup secara normal. Seiring dengan perkembangan masyarakat modern yang ditandai dengan meningkatnya kebutuhan, peran pemerintah kemudian berubah menjadi melayani masyarakat. Pemerintah modern dengan kata lain pada hakikatnya adalah pelayanan kepada rakyat. Pemerintah didirikan bukan untuk melayani diri sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya untuk mencapai kemajuan bersama. (<http://repository.ui.ac.id>, Diakses pada 9 Maret 2021).

Awal terbentuknya pemerintahan tidak lain adalah untuk menjaga sistem ketertiban dan keamanan masyarakat pada umumnya agar seluruh masyarakat dapat menjalankan aktivitasnya dengan tenang dan lancar. Dalam lingkup yang berbeda dimana masyarakat dapat memperluas tugas dan fungsi pemerintahan yang tidak hanya sebatas melindungi tetapi juga sebagai bentuk pelayanan kepada

masyarakat. Masyarakat tidak lagi wajib mengabdikan sebagai abdi negara seperti pada kerajaan sebelumnya atau pada masa penjajahan, tetapi pemerintahlah yang melayani masyarakat, melindungi, dan mengembangkan serta meningkatkan taraf hidup masyarakatnya. (<http://repository.usu.ac.id>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2021). Berdasarkan uraian tersebut pemerintah memiliki fungsi yaitu :

1. Fungsi Primer

Tujuan utama dibentuknya suatu pemerintahan adalah untuk memelihara suatu sistem ketertiban di mana masyarakat dapat menjalani kehidupannya secara wajar. Pemerintah didirikan bukan untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya guna mencapai kemajuan bersama. Untuk itu dibentuklah suatu birokrasi sebagai “government by biro”, suatu biro pemerintahan oleh pejabat-pejabat yang ditunjuk oleh pemegang kekuasaan, pemerintah atau atasan dalam suatu organisasi formal, baik publik maupun swasta. Fungsi primer adalah fungsi pemerintahan yang berjalan secara terus menerus dan mempunyai hubungan positif dengan kondisi masyarakat yang diperintah. Pada hakekatnya fungsi utama pemerintah adalah sesuatu yang dilaksanakan secara konsisten oleh pemerintah, tidak terpengaruh oleh kondisi apapun. Fungsi primer dibagi menjadi beberapa hal:

a. Fungsi Pelayanan

Fungsi utama pemerintah adalah memberikan pelayanan yang terbaik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat di segala bidang. Masyarakat tidak dapat berdiri sendiri untuk memenuhi kebutuhannya tanpa adanya pemerintah yang memberikan pelayanan. Ini adalah fungsi umum dan dilakukan oleh semua negara di dunia. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat, mulai dari pelayanan berupa pengaturan atau pelayanan lainnya dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat di bidang pendidikan, kesehatan, dan yang lainnya. (Agustino, 2008:15).

b. Fungsi Pengaturan

Pemerintah memiliki fungsi regulasi, yaitu pemerintah mengatur semua sektor dalam masyarakat dengan kebijakan berupa peraturan perundang-undangan, baik berupa peraturan pemerintah, maupun peraturan lainnya. Bagian dari tujuan fungsi ini adalah untuk menjaga stabilitas negara, dan pertumbuhan negara seperti yang diinginkan.

2. Fungsi Sekunder

Fungsi sekunder adalah tugas dan fungsi pemerintah di bidang pemberdayaan dan pengembangan masyarakat secara keseluruhan.

Maksudnya ialah semakin meningkat taraf hidup masyarakatnya, maka semakin meningkat pula bargaining position, akan tetapi, semakin integrative masyarakatnya, tentu hal ini akan mengurangi fungsi pemerintahnya. Fungsi sekunder dibedakan menjadi dua fungsi pemerintah yaitu fungsi pembangunan dan fungsi pemberdayaan.

a. Fungsi Pembangunan

Fungsi pembangunan dilaksanakan pada saat situasi dan kondisi masyarakat mulai melemah dan pembangunan akan terkendali pada saat kondisi masyarakat membaik (menuju tingkat yang lebih sejahtera). Fungsi ini akan banyak dijumpai di negara berkembang, sedangkan untuk negara maju fungsi ini hanya akan dilakukan seperlunya saja.

b. Fungsi Pemberdayaan

Fungsi ini akan dijalankan oleh pemerintah jika masyarakat tidak memiliki ketrampilan atau kemampuan untuk keluar dari zona aman disini, tugas pemerintah ada pada fungsi pemberdayaan ini. Salah satu contohnya adalah ketika masyarakat dalam keadaan kurang ilmu, dalam kemiskinan, dalam keadaan tertindas, dan sebagainya. (<http://repository.usu.ac.id>, Diakses pada tanggal 9 Maret 2021).

Jadi dari penjelasan di atas bahwa fungsi utama dari Pemerintahan adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa melihat status ataupun kasta di

lingkungan masyarakat, dan juga pelayannya yang diberikan harus sesuai dengan standar operasional prosedur (SOP) yang diatur dalam Undang-Undang.

Dewasa ini berbagai organisasi, baik bisnis maupun publik/pemerintah, seperti Amerika Serikat, mengubah paradigma dan orientasi produsen menjadi orientasi konsumen/masyarakat. Sumber Daya Manusia terkonsentrasi pada layanan masyarakat, manufaktur produk nilai tambah, menjadi kompetitif. Aparatur pemerintah dan unit pelayanan didorong untuk berlomba-lomba memberikan pelayanan prima. Setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat tentunya berbeda-beda tergantung dari peran atau tugas suatu instansi pemerintah, adapun jenis pelayanan publik yang mengacu pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Standar Pelayanan adalah sebagai berikut::

a. Pelayanan administrative

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan. dari tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan Barang

Yaitu jasa yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh masyarakat, seperti jaringan telepon, penyediaan listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan Jasa

Yaitu jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan masyarakat, seperti pendidikan, kesehatan, transportasi, jasa pos dan sebagainya.

Berdasarkan keterangan di atas, terdapat 3 (tiga) jenis pelayanan dalam pemerintahan, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang dan pelayanan jasa. Di dalam penelitian ini penulis berfokus pada pelayanan jasa yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia. PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan yang bergerak dalam bidang jasa pengiriman barang. PT. Pos Indonesia (Persero) sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mempunyai tugas untuk melaksanakan dan menunjang kebijakan program pemerintah dalam bidang ekonomi juga pembangunan, pada umumnya memberikan pelayanan jasa perposan bagi seluruh masyarakat di Indonesia maupun di luar wilayah Indonesia khususnya di Pekanbaru Riau. PT. Pos Indonesia (Persero) juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam pengiriman barang ataupun surat menyurat melalui jasa pengiriman. Sebagai delivery atau penyedia jasa pengantar, barang ataupun surat yang akan dikirim

pelanggan untuk dikirim ke tujuannya melalui kantor Pos. (<http://eprints.umpo.ac.id/>).

Di era globalisasi ini tidak dapat dipungkiri bahwa jasa pengiriman barang yang sangat dibutuhkan baik secara individu maupun oleh organisasi/perusahaan. Pengiriman barang (bahan mentah, bahan setengah jadi, atau barang jadi) yang tidak tepat waktu dapat menyebabkan keterlambatan pengiriman barang dan berdampak pada roda produksi, distribusi dan konsumsi. Hal inilah yang menyebabkan konsumen tidak puas dengan layanan pengiriman paket. (<http://eprints.umpo.ac.id/>).

Meningkatnya mobilitas manusia dalam melakukan kegiatan di bidang ekonomi dan bidang lainnya, Khususnya di bidang ekonomi berarti jasa pengiriman barang/paket sebagai salah satu mata rantai dalam mata rantai perekonomian negara juga mengalami kemajuan yang cukup pesat. Pada saat ini sarana pengiriman barang merupakan salah satu bentuk fasilitas yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat, baik masyarakat umum pemerintah maupun perusahaan industri. (<http://eprints.umpo.ac.id/>).

Hal ini mengakibatkan tingginya permintaan masyarakat terhadap jasa pengiriman barang atau paket tersebut, sehingga pemasaran jasa pengiriman barang/paket juga meningkat. Seiring dengan meningkatnya permintaan masyarakat terhadap berbagai bentuk pengiriman barang ringan hingga berat, jenis barang atau paket yang ditawarkan pun semakin meningkat. Pemerintah berupaya membangun sarana dan prasarana yang dapat digunakan masyarakat dalam penyelenggaraan dan percepatan arus surat, barang dan giro baik di dalam negeri maupun di luar negeri.

Dalam Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 (UU Nomor 9 Tahun 1969) BUMN dikelompokkan menjadi tiga bentuk, yaitu Perusahaan Birokrasi (Perjan), Perusahaan Umum (Perum), Perusahaan Perorangan (Persero). Badan Usaha Milik Perorangan (Persero) adalah BUMN yang berbentuk perseroan terbatas yang modalnya terbagi atas saham yang seluruhnya atau paling sedikit 51% (lima puluh satu persen) sahamnya dimiliki oleh Negara Kesatuan Republik Indonesia. usaha yang bertujuan untuk mendorong dan mengembangkan kegiatan ekonomi.

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dibidang layanan pos yang memiliki tanggung jawab atas pemenuhan kebutuhan masyarakat akan jasa pos yang dalam kegiatannya akan menghasilkan keuntungan serta menambah kas negara, dimana sedikit banyak telah menambah pendapatan negara yang selanjutnya dapat digunakan sebagai modal pembangunan negara. Dalam menyelenggarakan pelayanan pos di Indonesia, Pos Indonesia membagi wilayah Negara Indonesia menjadi sebelas wilayah atau pemekaran wilayah dalam penyelenggaraannya. Pembagian divisi tersebut meliputi seluruh provinsi di Indonesia yang terbagi menjadi 219 Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) tipe A-E. Setiap pemekaran mencakup satu atau beberapa provinsi yang menjadi bagian pemekaran, sedangkan pemekaran yang penulis fokuskan adalah Regional II Padang Tengah yang meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatera Barat.

Ekspansi wilayah pelayanan Pos Indonesia tidak hanya meliputi wilayah Indonesia saja, tetapi juga sudah meliputi dunia internasional. Pelayanan dalam skala internasional ini memungkinkan Pos Indonesia untuk melaksanakan salah satu tujuannya untuk bisa *go international*. Ekspansi wilayah pelayanan Pos

Indonesia ini dilakukan dengan menjalin kerja sama dengan badan-badan usaha di negara lain yang berskala internasional, seperti *Western Union*. Dan untuk di Riau ada beberapa jumlah PT.Pos Indonesia yang tersebar dan memberikan pelayanan kepada masyarakat, yaitu sebagai berikut:

Tabel I.I : Daftar Kantor PT Pos Indonesia yang Ada Di Provinsi Riau

Kabupaten/Kota	Jumlah Kantor POS		
	2018	2019	2020
Kuantan Singingi	5	5	5
Indragiri Hulu	8	8	7
Indragiri Hilir	14	14	3
Pelalawan	4	4	4
Siak	6	6	6
Kampar	6	6	5
Rokan Hulu	6	6	6
Bengkalis	8	8	8
Rokan Hilir	5	5	5
Kepulauan Meranti	2	2	2
Pekanbaru	12	12	13
Dumai	6	6	3
Jumlah	82	82	77

Sumber: PT. Pos Indonesia 2021

Berdasarkan dari data di atas dapat dilihat bahwa PT. Pos Indonesia tersebar keseluruh kabupaten yang ada di Riau dengan jumlah yang berbeda-beda. Tetapi yang menjadi permasalahannya adalah semakin lama keberadaan PT. Pos Indonesia semakin berkurang, terlihat dari data pada tahun 2018-2020, dan pada

tahun 2018-2019 jumlah PT. Pos Indonesia ada 82 sedangkan pada tahun 2020 jumlah PT. Pos Indonesia mengalami pengurangan yaitu berjumlah 77.

Selain itu dari beberapa jumlah pos yang ada di Riau, penulis lebih memfokuskan penelitian pelayanan di kota Pekanbaru yaitu di Kantor Pusat PT. Pos Indonesia tepatnya di jalan soedirman. PT. Pos Indonesia yang berada dipusat tentunya terdapat perbedaan pada PT. Pos Indonesia kantor cabang yaitu dari tempat, jumlah pegawai dan juga merupakan pusat penampungan pengiriman dari luar Pekanbaru-Riau.

PT. Pos Indonesia menyediakan layanan dengan banyak produk, salah satunya adalah layanan paket pos. Jasa pengiriman barang saat ini memiliki banyak persaingan dengan pihak swasta. Untuk itu PT. Pos Indonesia (Persero) dituntut untuk dapat memiliki nilai lebih dalam menghadapi persaingan yaitu melalui peningkatan implementasi dalam memberikan pelayanan. Sehingga untuk dapat bersaing dalam dunia usaha yang berorientasi pada pelayanan publik, baik pemerintah maupun swasta harus dapat memberikan kepuasan yang maksimal dalam hal pelayanan kepada pelanggannya. dengan memberikan berbagai penawaran dan kemudahan dalam pelayanan yaitu pelayanan yang mudah, lancar, cepat, tepat dan tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang membutuhkan pelayanan profesional yang didukung dengan berbagai fasilitas yang tersedia dan memadai.

Munculnya masalah pemerintah akhir-akhir ini terhadap masyarakat yang menggunakan jasa pemerintah, yang disebabkan oleh kurangnya perhatian pemerintah terhadap pelayanan yang tercermin dari kinerja dan regulasi para birokrat. Adanya proses birokrasi yang berbelit-belit, proses penanganan yang relatif lambat dan lama, menyebabkan banyak masyarakat mengeluhkan

lambatnya penanganan pemerintah terhadap permasalahan yang mereka hadapi bahkan mereka telah memberikan semacam public alarm (peringatan publik) kepada pemerintah sebagai lembaga pemerintah yang tanggap (respon). dengan menurunkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Keberadaan birokrasi publik di bidang pemerintahan, pendidikan dan kesehatan dan sebagainya berada dalam kondisi yang ditandai dengan menurunnya pelayanan yang diberikan. Hal ini membuktikan bahwa fenomena yang terjadi pada suatu pelayanan pemerintah mempunyai peranan yang sangat penting, karena suatu bentuk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna dan pengguna jasa dapat mempengaruhi keberhasilan dan kemajuan perusahaan.

Dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 tentang PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan perusahaan negara yang memberikan pelayanan publik yang berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi konsumen.

Berawal dari banyaknya permasalahan pelayanan publik yang dianggap oleh sebagian besar masyarakat Indonesia masih belum memenuhi standar operasional pelayanan (SOP), pemerintah dalam hal ini melalui PT. Pos Indonesia sebagai BUMN yang memberikan pelayanan publik berupa komunikasi bisnis, dan informasi seputar layanan pos di Indonesia, bisnis keuangan, dan bisnis logistik, hadir untuk selalu berusaha memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat.

PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pos. Dalam operasionalnya, PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru mengalami persaingan dengan perusahaan-perusahaan yang bergerak di bidang yang sama, antara lain: PT. TiKi (Deposit Cepat), PT. JNE (Jalur Nugraha Ekakurir), PT. Kargo Luar Biasa, Fedex dan DHL.

Pelayanan dibidang jasa merupakan salah satu pelayanan yang perlu mendapat perhatian dari suatu instansi baik pemerintah maupun swasta. Pada saat ini, pelayanan di bidang jasa sangat dibutuhkan oleh masyarakat. Untuk dari itu, penyediaan pelayanan di bidang jasa perlu ditingkatkan agar masyarakat sebagai konsumen pengguna jasa merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Keberhasilan dalam memberikan pelayanan sangat dipengaruhi oleh bagaimana persaingan memuaskan konsumen, dalam hal ini konsumen yang dituju adalah masyarakat yaitu dengan menciptakan pelayanan prima. Hal ini sangat perlu dilakukan oleh pemerintah karena substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan kegiatan yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok orang atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan pelayanan publik menjadi semakin penting dalam memenuhi kebutuhan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan dan tujuan. 38 Tahun 2009 tentang Postingan Pasal 3 Tentang Tata Cara Pelaksanaan Pelayanan, yaitu PT. Pos Indonesia (Persero) selain menangani jasa surat menyurat, PT. Pos Indonesia (Persero) juga melayani pengiriman paket pos dan logistik dengan jangkauan ke seluruh Indonesia khususnya luar negeri.

Dan dalam pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia kepada masyarakat, perusahaan memberikan pilihan layanan yang telah

disediakan yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan yang diberikan, serta untuk mengetahui berbagai jenis layanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia Pusat Kota Pekanbaru dapat dilihat dibawah ini :

1. Surat Dan Paket

- a. Pos Ekspres. Layanan Premium Pos Indonesia untuk pengiriman cepat dan aman dalam jangkauan yang luas ke seluruh wilayah Indonesia pilihan yang dapat mengirim surat, dokumen, dan paket serta merchandise online.
- b. Surat Pos Biasa (Standar) Pengiriman Dokumen, Surat, dan Kartu Pos ke seluruh lapisan masyarakat menggunakan perangko sesuai tarif yang berlaku untuk wilayah tertentu. Kemudahan akses dan jangkauan layanan. Surat pos biasa dapat dikirim melalui loket pos di mana saja.
- c. Paket Pos Merupakan jasa pengiriman paket dengan tarif ekonomis, pengiriman menggunakan jasa pos paket dapat menjangkau seluruh wilayah di Indonesia.
- d. Pos Ekspres Khusus Sebuah layanan pos Indonesia untuk pengiriman yang aman dan cepat dengan jangkauan ke seluruh Indonesia. Menjadi pilihan yang tepat dan terpercaya untuk pengiriman dokumen, surat, paket dan merchandise online.
- e. Express Mail Service (EMS) Layanan ini memberikan layanan kepada masyarakat yang ingin mengirim dokumen dan surat ke luar negeri. Layanan pengiriman surat, dokumen, atau barang dengan

standar waktu pengiriman maksimal dalam jaringan internasional terbatas.

- f. Pengiriman email Merupakan unit bisnis yang dihadirkan oleh PT. Pos Indonesia untuk memberikan dukungan nyata bagi Bisnis-Pelanggan. Melalui Pos Admail, PT. Pos Indonesia dapat memberikan dukungan dan kontribusi positif terhadap pertumbuhan bisnis dan profitabilitas mitra bisnis dengan menyediakan layanan untuk kebutuhan surat bervolume besar serta mendukung operasional masyarakat yang menjadi pelanggan secara efektif dan efisien.

2. Jasa Keuangan

- a. Pos Pay Layanan Pos Pay bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan segala sesuatu di satu tempat. Intinya masyarakat bisa melakukan pembayaran di satu tempat yaitu Kantor Pos Indonesia. Dan sistem pembayaran yang digunakan adalah sistem online dan mempermudah proses pembayaran.
- b. Wesel Pos. Wesel Post adalah layanan pengiriman dan penerimaan keuangan yang memberikan solusi untuk kecepatan dan keamanan pengiriman uang Anda. Baik di dalam negeri maupun di luar negeri.
- c. sebuah giro pos Sebagai sarana transaksi antar rekening bank dan setor tunai ke rekening. Penarikan tunai dengan cek pos dan slip penarikan.

d. Penyaluran Dana Layanan penyaluran dana masyarakat melalui Account to cash atau Account to Account. Dan layanan tersebut antara lain, Pembayaran pensiunan pegawai negeri sipil dan pegawai ABRI, serta penyaluran dana untuk program atau lembaga pemerintah. Dengan bekerjasama dengan kementerian atau lembaga pemerintah atau perusahaan.

e. Bank Penyalur. Layanan perbankan tersedia di Kantor Pos.

3. Jasa Ritel (Antam Gold).

4. Integrasi logistic.

PT. Pos Indonesia Pekanbaru berusaha memberikan pelayanan yang terbaik dan memuaskan kepada masyarakat, karena dengan memuaskan masyarakat otomatis akan mengikat masyarakat secara emosional, dan masyarakat akan semakin loyal kepada perusahaan dan dengan senang hati akan merekomendasikannya kepada orang lain.

Salah satu penyebab belum tercapainya target pelayanan pengiriman paket adalah kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebagai penyedia layanan. Adanya keluhan dari pelanggan juga dapat memberikan penilaian bahwa pelayanan yang diberikan masih belum memuaskan pengguna jasa. Berikut data pengaduan masyarakat pengguna jasa PT. Pos Indonesia:

Tabel I.2 : Data Laporan Keluhan Masyarakat Pengguna Layanan PT. Pos Indonesia di Pekanbaru Tahun 2021

Bulan	Jenis keluhan masyarakat			Jumlah keluhan
	Terlambat	Kerusakan	Kehilangan	
Januari – April	157	86	33	276
Mei - Agustus	105	92	61	258
September - Desember	106	77	75	258
Jumlah	368	255	169	792

Sumber : PT.Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 2021

Berdasarkan data terlihat bahwa banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan PT. POS Indonesia (Persero) Pekanbaru yang paling dominan adalah keterlambatan pesanan masyarakat sampai tujuan, yaitu 368. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang disediakan oleh Perusahaan.

Adapun untuk melakukan pengaduan atau menyampaikan keluhan terhadap pelayanan pengiriman dari PT. Pos Indonesia oleh masyarakat dapat dilakukan beberapa prosedur yaitu sebagai berikut:

1. *Customer* mengunjungi kantor PT. Pos Indonesia
2. Melakukan pengaduan ke *costomer service*
3. Menyampaikan Keluhan (sesuai tipe keluhan)
4. Menunjukkan nomor resi pengiriman
5. Pihak PT. Pos Indonesia akan melakukan tindakan (melakukan proses penyelesaian keluhan sesuai dengan tipe keluhan dari masyarakat)

Selanjutnya sesuai dengan penjelasan pada latar belakang diatas dan juga dari pengamatan peneliti dilapangan, adapun fenomena yang terjadi dalam pemberian jasa pada PT. Pos Indonesia Pekanbaru antara lain:

1. Pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru baik dari segi pelayanan maupun fasilitas yang dimiliki. Data mencatat

sepanjang tahun 2020 terdapat 792 laporan pengaduan pelanggan berupa 368 pengaduan keterlambatan, 255 pengaduan kerusakan dan 169 pengaduan kehilangan.

2. Hal ini menunjukkan bahwa kurangnya kepercayaan masyarakat terhadap PT. Pos Indonesia Pekanbaru dalam pengiriman barang/paket karena masih adanya keluhan dari masyarakat atas keterlambatan dan kerusakan barang yang diterimanya. Survey yang peneliti lakukan dari beberapa pedagang online yang selalu menggunakan jasa pengiriman paket pos, mereka mengatakan lebih percaya pada layanan paket pos swasta dibandingkan PT. Pos Indonesia.
3. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PT. Pegawai Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru kurang ramah dan tidak menanggapi keluhan dari masyarakat.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka peneliti angkat rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

- a. Bagaimana pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus di Kantor Pos Pusat Pekanbaru) ?
- b. Apa kendala yang dihadapi PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan pengiriman PT. Pos Indonesia Pekanbaru Center Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Mempertahankan Eksistensi Di Era Persaingan Global?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan dari penelitian adalah :
 - a. Untuk Mengetahui Pelayanan Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru).
 - b. Untuk mengetahui kendala-kendala apasaja yang dihadapi oleh Pihak PT. Pos Indonesia Pusat Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global.
2. Kegunaan penelitian ini adalah :
 - a. Kegunaan teoritis penelitian ini diharapkan dapat mengisi dan berpartisipasi dalam perkembangan ilmu pemerintahan khususnya mengenai PT. Pos Indonesia.
 - b. Kegunaan akademis yaitu penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi peneliti selanjutnya dengan tujuan terkait dan juga sebagai masukan bagi mahasiswa atau penulis di kelas yang melakukan penelitian di bidang yang sama khususnya mengenai Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia.
 - c. Kegunaan praktis penelitian ini dapat dijadikan sebagai masukan bagi PT. Pos Indonesia dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pelanggan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. Studi Kepustakaan

Agar penelitian ini mengandung unsur ilmiah dan untuk memperjelas konsep-konsep dalam penelitian ini, berikut adalah beberapa konsep teoritis yang dianggap relevan dengan masalah yang terkait dengan variabel yang dipelajari untuk membantu memecahkan masalah. Penulis menyusun beberapa pendapat ahli sesuai dengan tujuan penelitian. Teori-teori yang digunakan merupakan rangkaian penelitian yang akan disandingkan pada masalah untuk memperoleh hasil yang baik, antara lain sebagai berikut:

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Syafiie (2011:8) ilmu pemerintahan adalah sebuah cabang ilmu dari kajian ilmu politik. Sampai saat ini masih terdapat beberapa perdebatan mengenai ilmu pemerintahan dan ilmu politik. Kajian utama kepemimpinan pemerintahan adalah kebijakan pemerintahan (*publik policy*). Pada intinya membuat suatu kebijakan pemerintahan merupakan suatu studi tentang proses kebijakan itu sendiri karena kebijakan publik merupakan decision making (memilih dan menilai informasi yang ada untuk memecahkan masalah). Pemerintahan merupakan suatu ilmu dan seni, dikatakan sebagai suatu disiplin ilmu pengetahuan karena pemerintahan sudah memenuhi syarat-syarat ilmu pengetahuan seperti dapat dipelajari dan diajarkan, memiliki objek baik material maupun formal, bersifat universal dan sistematis serta spesifik (khas).

Menurut Budiarjo (2003:21) Pemerintah adalah segala kegiatan yang terorganisir yang bersumber pada kedaulatan dan kemerdekaan, berlandaskan dasar Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara dan memiliki tujuan untuk mewujudkan Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut.

Syafiie (2002; 36) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana melakukan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, pelaksanaan dan peradilan, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga yang memerintah dan yang diberi perintah. Secara etimologis, pengertian government berasal dari kata government, sedangkan government berasal dari kata command. Menurut kamus, kata-kata ini memiliki arti sebagai berikut: perintah adalah kata yang berarti menyuruh untuk melakukan sesuatu; pemerintah adalah kekuasaan untuk memerintah suatu negara (region-country) atau badan tertinggi yang mengatur suatu negara (seperti kabinet adalah pemerintahan).

Menurut Rosenthal (dalam Ndraha 2005: 321) merumuskan ilmu pemerintahan adalah ilmu yang secara mandiri mempelajari cara kerja struktur dan proses tersebut secara internal dan eksternal. Sementara itu, Brasz merumuskan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana lembaga-lembaga pemerintahan publik terstruktur dan berfungsi, baik secara internal maupun eksternal, yaitu terhadap warga negara.

Menurut Musanef (dalam Syafiie 2003;32) mendefinisikan Ilmu Pemerintahan sebagai berikut:

1. Suatu ilmu yang dapat mengendalikan dan memimpin serta menentukan unsur-unsur pelayanan, berkaitan dengan keserasian di dalam dan hubungan antara pelayanan dan masyarakat yang berkepentingan yang diwakili oleh pelayanan. Atau
2. Suatu ilmu yang menyelidiki bagaimana mencari orang yang terbaik dari setiap dinas umum sebagai suatu kebulatan yang menyelidiki secara sistematis problema-problema sentralisasi, desentralisasi kordinasi pengawasan kedalam dan keluar.

2. Konsep Pemerintahan

Menurut Ndraha (2003; 6) pemerintah adalah organ yang mempunyai kewenangan untuk menyelenggarakan pelayanan publik dan berkewajiban menyelenggarakan pelayanan publik bagi setiap orang yang menyelenggarakan hubungan pemerintahan, sehingga setiap warga masyarakat yang bersangkutan menerimanya pada saat dibutuhkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. tuntutan-tuntutan yang diatur antar lembaga dan antara yang memerintah dan yang memerintah.

Lebih lanjut Syafie (2005:36) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana menyelenggarakan koordinasi dan kemampuan memimpin bidang legislasi, pelaksanaan dan peradilan, dalam hubungan pusat dan daerah, antara lembaga yang memerintah dan yang diberi perintah. Secara etimologis, definisi pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perkataan perintah. Menurut kamus kata-kata tersebut

mempunyai arti: perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu; pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu negara (daerah-negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu negara (seperti kabinet merupakan suatu pemerintah).

Pada dasarnya ada banyak pendapat tentang berbagai bentuk pemerintahan. Teori klasik, bentuk pemerintahan dapat dibedakan menjadi 3 (tiga) yaitu Monarki, Aristokrasi, dan Demokrasi. Pembagiannya didasarkan pada kriteria jumlah orang yang memegang kekuasaan pemerintahan Negara. Kelompok ajaran klasik pertama kali berasal dari Herodotus yang kemudian dilanjutkan dan dikembangkan oleh Plato, Aristoteles dan Polybios. Sedangkan dalam teori modern, bentuk pemerintahan dibedakan antara monarki dan republik, pembagian bentuk pemerintahan menjadi monarki dan republik, pertama kali dikemukakan oleh Machiavelli dalam bukunya yang berjudul “Il Principe”. Dalam kembangnya, secara umum bentuk pemerintahan yang banyak dianut adalah dari teori modern. (Muunaf, 2016:47).

3. Konsep Organisasi Pemerintahan

Organisasi adalah suatu unit sosial yang dikoordinasikan secara sadar, terdiri atas dua atau lebih orang, yang berfungsi dalam suatu basis yang kontinu untuk mencapai suatu tujuan bersama atau serangkaian tujuan.

Menurut Sutarto (2006:3) organisasi adalah sebagai kumpula orang, proses pembagian kerja, dan sistem kerja atau sistem sosial. Berdasarkan pendapat tersebut dapat disimpulkan bahwa organisasi itu ialah proses kerja sama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Didalam setiap organisasi terkandung tiga unsur yaitu:

1. Kerja sama
2. Terdiri dari dua orang atau lebih
3. Tujuan yang hendak dicapai sesuai dengan yang telah ditetapkan.

Menurut Gitosudarmo (2001:1) Organisasi adalah suatu sistem yang terdiri dari suatu pola kegiatan kerja sama yang dilakukan secara teratur dan berulang-ulang oleh sekelompok orang untuk mencapai tujuan. Menurut Zulkifli (2005:73) organisasi adalah sebagai wadah pelaksana kerja sama, dan juga mencakup rangkaian aktifitas pembagian tugas, petunjuk staf, pendelegasian wewenang dan tanggung jawab dalam rangka upaya pencapaian tujuan organisasi. Sebagian sarjana dan pakar mengartikan organisasi semata-mata hanya sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan. Definisi ini dirumuskan oleh Jones (1995:41).

Sebagai proses organisasi serangkaian kegiatan kolektif sekelompok orang yang dimulai dengan penetapan tujuan, pembagian kerja, perincian tugas tertentu, pendelegasian wewenang, pengawasan dan diakhiri dengan evaluasi pelaksanaan pekerjaan. Pengertian organisasi menurut pendekatan proses antara lain menurut pendapat yang dikemukakan oleh pendapat Massie (dalam zulkifli, 2009;14) yaitu organisasi merupakan suatu kerja sama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.

Batasan organisasi dari pendekatan perilaku antara lain dikemukakan oleh Karl Weick dalam Harmor and Mayer (1986:19) menunjukkan bahwa organisasi merupakan daya upaya untuk mencapai kesepakatan yang tepat untuk mengurangi ketidakjelasan dari hubungan perilaku yang pantas satu dengan yang lainnya. Selain

pengertian di atas, menurut siagian (2008:96), hakikatnya organisasi itu dilihat dari dua sudut pandang, pertama, organisasi dipandang sebagai “wadah” dan organisasi sebagai “proses”. Dimana ketika organisasi di pandang sebagai wadah maka organisasi merupakan tempat dimana kegiatan-kegiatan administrasi dan manajemen dilakukan. Ketika organisasi dipandang sebagai proses maka organisasi akan menyoroti interaksi antara orang-orang di dalam organisasi tersebut.

Secara sederhana menurut siagian (2008:96) organisasi dapat diartikan sebagai suatu kesatuan yang merupakan wadah atau sarana untuk mencapai berbagai tujuan atau sasaran organisasi memiliki banyak komponen yang melandasi di antaranya terdapat banyak orang, atau hubungan kerja, spesialis pekerjaan dan kesadaran rasional dari anggota sesuai dengan kemampuan dan spesialisasi mereka masing-masing.

Berikut ini peneliti akan kemukakan beberapa pengertian organisasi menurut para ahli. Menurut Hasibuan (2011:120) memberikan pengertian organisasi sebagai berikut:

“Organisasi adalah suatu system perserikatan formal, berstruktur, dan terkoordinasi dan sekelompok orang yang bekerja sama dalam mencapai tujuan.”

Menurut Louis A.Allen dalam Hasibuan (2003:11) organisasi dapat diartikan sebagai proses penentuan dan pengelompokkan pekerjaan yang akan di kerjakan, menetapkan dan melimpahkan wewenang dan tanggung jawab, dengan maksud untuk memungkinkan orang-orang bekerja sama secara efektif dalam mencapai tujuan.Sedangkan menurut John M. Pfifner dan Frank P. Sherwood

dalam Hasibuan (2003:11) organisasi adalah pola keadaan di mana sejumlah orang banyak, sangat banyak mempunyai teman berhubungan langsung dengan semua yang lain, dan menangani tugas-tugas yang kompleks, menghubungkan mereka sendiri satu sama lain dengan sadar, penentuan dan pencapaian yang sistematis dari tujuan-tujuan yang saling disetujui.

Menurut Kast dan James E. Rosenzweig dalam buku yang dikarang oleh Ismail Nawawi (2010:23) yang berjudul “Perilaku Organisasi” menyebutkan bahwa organisasi merupakan sekelompok orang yang terikat secara formal dalam hubungan atasan dan bawahan yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama pula. Definisi tersebut memberikan informasi bahwa organisasi itu terdiri dari dua bagian penting yaitu sebagai wadah berbagai kegiatan dan sebagai proses interaksi antara orang-orang yang terdapat didalamnya.

Menurut Chester I. Barnard (Syafiie 2011:11) Organisasi merupakan sistem kegiatan kerjasama dua orang atau lebih dari sesuatu yang tidak terwujud dan tidak pandang bulu, kebanyakan tentang masalah persahabatan. Pemerintah dapat diartikan sebagai seseorang atau sekelompok orang yang mempunyai kekuasaan untuk memerintah, atau lebih sederhananya diartikan sebagai orang atau sekelompok orang yang memberi perintah. Namun secara ilmiah, pemerintah dimaknai dalam beberapa definisi, antara lain ada yang mengartikannya sebagai lembaga atau badan publik yang mempunyai fungsi dan tujuan negara, ada juga yang mengartikannya sebagai sekelompok orang yang mengelola. kewenangan, melaksanakan kepemimpinan dan koordinasi pembangunan pemerintahan dan masyarakat. dari institusi tempat mereka ditempatkan.

Menurut Luther Gulick (dalam Syafiie 2011:12) Organisasi merupakan alat untuk keterkaitan antar unit kerja yang diberikan kepada orang-orang yang ditempatkan dalam struktur otoritas, sehingga pekerjaan dapat dikoordinasikan atas perintah dari atasan kepada bawahan. yang menjangkau dari atas ke bawah dari seluruh badan usaha.

Dari beberapa pendapat ahli yang penulis kemukakan di atas, penulis menyimpulkan bahwa organisasi merupakan wadah bagi dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.

4. Konsep Manajemen

Secara etimologis kata manajemen berasal dari bahasa Perancis Kuno *ménagement*, yang berarti seni melaksanakan dan mengelola. Sedangkan secara terminologi para ahli mendefinisikan manajemen dengan berbagai cara, Menurut Follet yang diambil oleh Wijayanti (2008:1) adalah manajemen sebagai seni menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Menurut Stoner yang diambil oleh Wijayanti (2008:1) manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan terhadap upaya anggota organisasi dan penggunaan sumber daya manusia organisasi lainnya dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Menurut Schein (2008:2) manajemen sebagai sebuah profesi. Menurutnya, manajemen adalah profesi yang dituntut untuk bekerja secara profesional, ciri-cirinya adalah profesional mengambil keputusan berdasarkan prinsip-prinsip umum, profesional mendapatkan statusnya karena mencapai standar prestasi kerja tertentu, dan profesional harus ditentukan oleh kode etik yang kuat. etika.

Menurut Terry (2005:1) memberikan arti bahwa manajemen adalah proses atau kerangka kerja, yang melibatkan membimbing atau membimbing sekelompok orang menuju tujuan organisasi atau niat nyata. Ini termasuk mengetahui apa yang harus dilakukan, menentukan bagaimana melakukannya, memahami bagaimana mereka harus melakukannya dan mengukur efektivitas upaya yang telah dilakukan.

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas-tugas khusus itulah yang biasa disebut dengan fungsi manajemen. Fungsi manajemen menurut George R. Terry (dalam Alamsyah, 2011:4) disingkat dengan POAC.

a. Perencanaan (Perencanaan)

Yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah-langkah yang akan digunakan untuk mencapai tujuan tersebut. Perencanaan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, dengan mempertimbangkan secara matang apa yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.

b. Pengorganisasian

Yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang dan menempatkannya sesuai dengan kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang telah direncana

c. Menggerakkan

Yaitu sebagai cara menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja dan menggerakkan seluruh sumber daya yang ada

di dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan dapat berjalan sesuai rencana dan mencapai tujuan.

d. Pengendalian (Pengawasan)

Yaitu untuk memantau apakah pergerakan organisasi ini sesuai dengan rencana atau tidak. Serta mengawasi penggunaan sumber daya dalam organisasi agar dapat digunakan secara efektif dan efisien tanpa ada yang menyimpang dari rencana yang telah ditentukan sejak awal.

Menurut Sitorus (2009;6) proses mengelola sumber daya dan dana sistematis, dengan mengoptimalkan fungsi manajemen sehingga memberikan manfaat atau nilai bagi umat manusia.

Agar fungsi manajemen di atas dapat berjalan sesuai yang diharapkan tentu saja harus tersedia sarana yang memadai, yang dikenal dengan istilah 6M yaitu “*Men* (Manusia), *Material* (Bahan), *Machines* (Mesin), *Methods* (Metode), *Money* (Uang), *Market* (Pasar)” Terry (dalam sitorus, 2009; 8-9).

Manajemen secara pengertian sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parker Follet (1997:95) adalah “*management is the art of getting things done through people*” maksudnya manajemen adalah seni dalam menyelesaikan sesuatu melalui orang lain.

Menurut Siagian (2011:5) manajemen dari 2 sudut pandang, yaitu sebagai proses pengorganisasian berbagai kegiatan dalam rangka melaksanakan tujuan dan sebagai kemampuan atau kecakapan orang-orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh hasil guna mencapai tujuan melalui kegiatan orang lain.

Winardi (siterus, 2009:2) mengemukakan bahwa manajemen adalah proses khusus, yang terdiri dari kegiatan-kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan, dan tindakan pengawasan, yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran-sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsure manusia dan sumber daya lainnya.

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerjasama manusia atau melalui kegiatan orang lain. Manajemen juga merupakan alat bagi administrasi dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Dari pendapat para ahli yang penulis kemukakan diatas maka penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu cara yang digunakan oleh seseorang untuk menjalankan suatu organisasi dengan memanfaatkan semua sumber daya yang ada di dalam organisasi tersebut agar dapat berjalan efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi.

5. Konsep Manajemen SDM (Sumber Daya Manusia

Era globalisasi yang sangat menentukan adalah pengelolaan sumber daya manusia. Sumber daya manusia merupakan modal dan kekayaan terpenting dari setiap aktivitas manusia. Manusia sebagai unsur mutlak yang paling penting, dianalisis dan dikembangkan sedemikian rupa, sehingga tenaga, waktu dan kemampuannya dapat digunakan secara optimal untuk kepentingan organisasi maupun untuk kepentingan individu. Indrastuti (2014;1) mengemukakan pengertian manajemen sumber daya manusia adalah:

“suatu cara bagaimana mengatur hubungan dan peranan sumber daya manusia (tenaga kerja) yang dimiliki oleh individu yang di manage oleh para profesional SDM dan Manajer sehingga 6M (machine, Material, Money, Methoda dan

Market) dapat dikelola secara efisien dan efektif serta dapat digunakan secara maksimal sehingga tercapainya tujuan (goal) perusahaan.”

Hubungan antara manajemen dan sumber daya manusia merupakan proses bisnis untuk mencapai tujuan melalui kerjasama dengan orang lain, ini berarti menunjukkan pemanfaatan sumber daya yang berasal dari orang lain.

Untuk itu SDM perlu dikelola secara profesional dan baik agar tercapai keseimbangan antara kebutuhan pegawai dengan tuntutan perkembangan teknologi dan lingkungan serta kemampuan organisasi. Keseimbangan ini merupakan kunci utama bagi suatu organisasi untuk berkembang secara produktif dan alami.

Adapun tujuan dan kegiatan manajemen sumber daya manusia sebagaimana dikemukakan oleh Rachmawati (2008: 14), tujuan dari HRM adalah untuk meningkatkan dukungan SDM dalam rangka meningkatkan efektivitas organisasi dalam rangka mencapai tujuan. Dalam upaya mencapai tujuan suatu organisasi dan mengapa organisasi harus melakukannya, hal tersebut berkaitan dengan kegiatan MSDM.

Menurut Sedarmayanti (2000;6) Manajemen Sumber Daya Manusia adalah tarikan dari pemilihan, pengembangan, pemeliharaan, dan penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai tujuan individu dan organisasi yang telah ditetapkan. Menurut Sedarmayanti (2009;6), manajemen sumber daya manusia adalah seni merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, mengawasi, kegiatan

sumber daya manusia atau karyawan dalam rangka mencapai tujuan organisasi yang telah ditentukan.

Kegiatan SDM secara umum adalah tindakan yang dilakukan untuk membentuk unit kerja yang efektif dalam suatu organisasi. Sedarmayanti (2009;6). Manajemen sumber daya manusia (SDM) jika dijelaskan berasal dari kata manajemen dan sumber daya manusia. Manajemen berarti mengarahkan atau mendorong SDM untuk bekerja sebagai mitra dalam mencapai kesuksesan perusahaan sekarang dan di masa yang akan datang.

Dari defenisi diatas dapat disimpulkan manajemen sumber daya manusia adalah proses penggunaan sumber daya manusia untuk mencapai suatu tujuan, baik individu maupun organisasi yang akan menentukan kerja seorang pegawai. Dengan sumber daya yang berkualitas maka Profesionalisme kinerja pegawai akan meningkat sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada PT. Pos Indonesia.

6. Konsep Pelayanan

Pelayanan adalah kunci sukses keberhasilan dalam berbagai usaha atau kegiatan yang bersifat jasa, perannya akan lebih besar dan bersifat menentukan manakala dalam kegiatan-kegiatan itu terdapat kompetisi (persaingan) dalam usaha merebut pasaran atau langganan. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya (masyarakat) sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang. Dalam pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan public adalah sebagai berikut :

“Pelayanan publik adalah sebuah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan yang berlaku bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan / atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”.

Pengertian pelayanan dan pelayanan publik di atas dapat disimpulkan sebagai pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat.

Jika dihubungkan dengan administrasi publik, pelayanan adalah kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan Menurut Tampubolon (dalam Monang Sitorus 2009:55) Mendefinisikan Pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, pelayanan diartikan (1) adanya pihak yang melayani disebut pelayan. (2) pihak yang dilayani disebut pelanggan. (3) terjadi proses melayani-dilayani atau memberi-menerima.

Secara etimologi, pelayanan berasal dari kata layan yang berarti membantu menyiapkan/mengurus apa-apa yang diperlukan seseorang, kemudian pelayanan dapat diartikan sebagai perihak/cara melayani, service/jasa, sehubungan dengan

jual beli barang, Poerwadinata (dalam Hardiansyah, 2011:112). Dari uraian tersebut, maka pelayanan dapat di artikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak kepada pihak lainnya.

Moenir (2010:27) mengatakan bahwa yang dimaksud dengan pelayanan adalah serangkaian dari suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang, karena itu pelayanan dapat merupakan suatu proses. Sebagai proses pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam bermasyarakat. Menurut Kotler (2009:52) ada 5 (lima) penentuan pemberian layanan jasa, sebagai berikut:

1. Keandalan, yaitu kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat.
2. Daya tanggap, yaitu kesediaan membantu pelanggan dan memberikan layanan tepat waktu.
3. Kepastian, yaitu pengetahuan dan kesopanan karyawan serta kemampuan mereka untuk menunjukkan kepercayaan dan keyakinan.
4. Empati, yaitu kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada pelanggan.
5. Wujud, yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.

Sedangkan menurut Barata (2004:27) bahwa kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan pelayanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan

pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya disebut dengan pelayanan prima. Layanan prima tersebut minimal harus ada 3 (tiga) hal pokok yaitu:

1. Adanya pendekatan sikap yang berkaitan dengan kepedulian kepada pelanggan.
2. Upaya melayani dengan tindakan terbaik.
3. Ada tujuan untuk memuaskan pelanggan dengan berorientasi pada standar layanan tertentu

Menurut Dwiyanto (2005:10) menyatakan pelayanan adalah sebagai suatu sistem aktifitas kerja sama 2 orang atau lebih dari suatu yang tidak berwujud atau tidak pandang bulu yang sebagian besar termasuk ke dalam aktifitas pemerintah. Kata lain dari pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada pendahuluan kepentingan masyarakat atau umum dan memberikan pelayanan kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri. (Thoha, 1991:176)

Sehubungan dengan hal tersebut, maka pelayanan dalam pemberian jasa paket pos adalah suatu usaha/kegiatan yang merupakan suatu tugas yang diupayakan untuk dapat memenuhi dan memuaskan masyarakat (publik) pemakai jasa paket pos sesuai dengan kebutuhannya. Pelayanan publik adalah merupakan

suatu aspek untuk menjaga baiknya hubungan antara kantor PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dengan masyarakat pemakai jasa.

Agar terbentuknya kepercayaan publik terhadap suatu badan usaha, maka perlu terjadinya hubungan masyarakat (*public relations*) yang baik, sehingga dikatakan oleh Howard Bonham sebagai berikut : “*Public Relations* adalah merupakan seni untuk menciptakan pengertian publik yang lebih baik yang dapat memperdalam kepercayaan publik terhadap seseorang atau suatu organisasi atau badan usaha”.

Menurut Sinambela (2006; 6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang prima, yang tercermin dari:

1. Transparansi, yaitu pelayanan yang terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai dan mudah dipahami;
2. Akuntabilitas, yaitu pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan;
3. Conditional, yaitu pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima layanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas;
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat;
5. Persamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak membedakan dari segi apapun terutama suku, ras, agama, golongan, status sosial.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Jadi dengan diciptakannya kepuasan pada setiap konsumen atau masyarakat melalui cara pemberian pelayanan yang baik, teratur dan memadai, selain dapat mengikat pelanggan untuk tetap setia membeli barang atau jasa yang ditawarkan, memberi pelayanan yang baik juga dapat menarik dan menciptakan pelanggan baru.

Menurut Hidayat dan Sucherly (dalam Kumorotomo 2005:163):pelayanan hendaknya diberikan secara adil dan merata, bila perlu pelayanan yang sudah tidak terjangkau lagi oleh jaringan birokrasi pemerintah dapat diserahkan kepada pihak- pihak swasta, dengan demikian akan tercipta persaingan yang sehat bagi organisasi- organisasi pelayanan publik dan masyarakat akan mendapat atau memperoleh kalitas pelayanan yang maksimal.

Menurut UU No.15 Tahun 2014 Bab III tentang Pedoman Standar Pelayanan menyebutkan bahwa Komponen Standar Pelayanan yaitu:

- a. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pemberian pelayanan antara lain:

1. Persyaratan

Persyaratan merupakan syarat yang harus dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses pemberian pelayanan sesuai dengan ketentuan

perundang-undangan. Persyaratan layanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis layanan.

2. Sistem, mekanisme, dan prosedur

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan suatu proses yang harus dilalui seseorang untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkannya.

3. Jangka waktu layanan

Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

4. Tarif atau Biaya

Biaya yang dibebankan kepada penerima layanan dalam mengelola dan memperoleh layanan dari penyedia yang besarnya ditentukan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk layanan

Jasa yang diberi dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk jasa dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan produk administrasi yang diberikan dan diterima oleh pengguna jasa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang ditetapkan.

6. Menangani keluhan, saran dan masukan

Organisasi penyedia layanan wajib membentuk mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak

digunakan antara lain: menyediakan kotak saran, sms, portal, website pengaduan, dan menyediakan petugas penerima pengaduan.

b. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses manajemen pelayanan di internal organisasi (manufaktur) antara lain:

- 1) Dasar Hukum
- 2) Saran dan prasarana, atau sarana
- 3) Kompetensi Implementasi
- 4) Pengendalian internal
- 5) Jumlah eksekusi
- 6) Jaminan Layanan

Keberhasilan proses pelayanan publik sangat tergantung pada dua pihak yaitu birokrasi (pelayan) dan masyarakat (yang dilayani). Dengan demikian untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat. Dari beberapa konsep pelayanan yang dikemukakan oleh para ahli di atas semakin jelaslah bahwa tinggi atau rendahnya minat seseorang untuk memanfaatkan sesuatu jasa akan sangat dipengaruhi oleh mutu pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa tersebut.

7. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan berarti melayani suatu pelayanan yang dibutuhkan masyarakat dalam segala bidang. Kegiatan pengabdian kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penyelenggaraan negara. Menurut Albercht dalam Lovelock,

1992 (dalam Sedarmayanti 2010:243) pelayanan adalah suatu pendekatan organisasi total yang menjadi kualitas pelayanan yang diterima oleh pengguna jasa, sebagai penggerak utama dalam operasi bisnis. Sedangkan menurut Gronroos (dalam Ratminto dan Atik Septi Winarsih 2013:2) pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian kegiatan yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh) yang terjadi sebagai akibat dari interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan. . penyedia layanan yang dimaksudkan untuk memecahkan masalah konsumen/pelanggan

Pelayanan menurut Fadhillah (2012:65) oleh pemerintah (government service) dapat dimaknai sebagai “*the delivery of a service by a government agency using its own employees*” 5 dengan kata lain bahwa pemberian pelayanan kepada masyarakat/warga negara yang dilakukan oleh agen pemerintah melalui pegawainya. Penyediaan pelayanan publik secara langsung oleh pemerintah dilakukan lewat apa yang disebut sebagai sektor publik (public sector), yaitu badan-badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, kantor pos, perusahaan listrik pemerintah, rumah sakit milik pemerintah, dan seterusnya. Penyelenggaraan yang dilakukan oleh pemerintah dilaksanakan demi tujuan agar tidak terjadi penyalahgunaan.

Pengertian pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No. 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, serta dalam rangka melaksanakan ketentuan tersebut. hukum dan peraturan. Sementara itu, Permen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengategorikan tiga layanan dari

instansi dan BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis jasa tersebut didasarkan pada ciri dan sifat kegiatan dan produk jasa yang dihasilkan, yaitu (1) jasa administrasi, (2) jasa barang, (3) jasa.

Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan, baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat (Panji Santosa 2009:57). Menurut Thoha (dalam Sedarmayanti 2010: 243) pengabdian kepada masyarakat adalah suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang dan atau sekelompok orang atau badan tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Prinsip-prinsip pelayanan publik menurut Ratminanto dan Atik Septi Winarsih (2005:246) adalah sebagai berikut:

- 1) Empati dengan pelanggan. Pegawai yang melayani urusan perijinan bagi penyedia jasa perijinan harus mampu berempati dengan masyarakat yang menggunakan jasa tersebut.
- 2) Pembatasan prosedur. Prosedurnya harus dirancang sesingkat mungkin, agar konsep one stop shop benar-benar diterapkan.
- 3) Kejelasan prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan harus dirancang sederhana mungkin dan dikomunikasikan kepada masyarakat pengguna jasa.
- 4) Meminimalkan persyaratan layanan. Persyaratan dalam penyelenggaraan pelayanan harus dibatasi sesedikit mungkin dan sebanyak yang mutlak diperlukan.

- 5) Kejelasan tentang kewenangan. Kewenangan pegawai yang melayani masyarakat pengguna jasa harus dirumuskan se jelas mungkin dengan membuat bagan tugas dan pembagian wewenang.
- 6) Transparansi biaya. Biaya layanan harus dijaga seminimal mungkin dan setransparan mungkin.
- 7) Kepastian gelar dan masa kerja. Jadwal dan durasi pelayanan juga harus pasti, sehingga masyarakat memiliki gambaran yang jelas dan tidak cemas.
- 8) Minimisasi bentuk. Bentuk-bentuk tersebut harus didesain secara efisien, sehingga akan dihasilkan suatu bentuk komposit (satu bentuk yang dapat digunakan untuk berbagai keperluan).
- 9) Memaksimalkan masa berlaku izin. Agar masyarakat tidak terlalu sering mengajukan izin, masa berlaku izin harus ditetapkan selama mungkin.
- 10) Kejelasan hak dan kewajiban bagi penyelenggara maupun bagi pelanggan. Hak dan kewajiban baik penyedia maupun pelanggan harus dirumuskan secara jelas, serta dilengkapi dengan ketentuan sanksi dan kompensasi.
- 11) Efektivitas penanganan pengaduan. Pelayanan yang baik sedapat mungkin harus menghindari terjadinya komplain. Namun jika ada keluhan, maka harus dirancang mekanisme untuk memastikan bahwa keluhan tersebut akan ditangani secara efektif sehingga masalah yang ada dapat diselesaikan dengan baik.

8. Konsep Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono & Chandra (2011:164), konsep kualitas dianggap sebagai ukuran kesempurnaan suatu produk atau jasa yang terdiri dari kualitas

desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain adalah fungsi spesifik dari suatu produk atau layanan, kualitas kesesuaian adalah ukuran seberapa banyak kesesuaian yang dimiliki produk atau layanan dengan persyaratan atau spesifikasi kualitas yang telah ditentukan sebelumnya.

Oleh karena itu yang dimaksud dengan kualitas adalah jika beberapa faktor dapat memenuhi harapan konsumen seperti pernyataan tentang kualitas oleh Goetsh dan Davis dalam Tjiptono & Chandra (2011:164), “Kondisi dinamis terkait produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan. .memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut beberapa definisi di atas dengan kata lain, kualitas adalah suatu bentuk pengukuran dari suatu nilai jasa yang telah diterima oleh konsumen dan kondisi dinamis suatu produk atau jasa dalam memenuhi harapan konsumen.

Menurut Vargo & Lusch dalam Tjiptono (2011:3), “Pelayanan adalah proses interaktif melakukan sesuatu untuk seseorang”. Artinya pelayanan merupakan suatu proses interaksi dalam melakukan sesuatu kepada seseorang. Menurut Gummesson dalam Tjiptono & Chandra (2011: 17) mengungkapkan bahwa jasa adalah: *“Something which can be bought and sold but which you cannot drop on your feet”*. Jadi dikatakan jasa adalah sesuatu yang dapat ditukarkan melalui jual beli tetapi tidak dapat dirasakan secara fisik.

Jasa dikatakan tidak berwujud seperti halnya pendapat menurut Kotler dalam Tjiptono & Chandra (2011: 17) “Setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu”.

Sama halnya yang diungkapkan oleh Gronroos dalam Tjiptono & Chandra (2011:17) “Jasa adalah proses yang terdiri atas serangkaian aktivitas intangible yang biasanya (namun tidak harus selalu) terjadi pada interaksi antara pelanggan dan karyawan jasa dan/atau sumber daya fisik atau barang dan/atau sistem penyedia jasa, yang disediakan sebagai solusi atas masalah pelanggan”.

Menurut Parasuraman dalam Tjiptono (2011:157), ada faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas suatu pelayanan, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang dirasakan. Jika pelayanan yang diterima sesuai dengan yang diharapkan, maka pelayanan tersebut dikatakan baik atau positif. Jika pelayanan yang dirasakan melebihi pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika pelayanan yang dipersepsikan lebih buruk dari pelayanan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan negatif atau buruk. Oleh karena itu baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan perusahaan dan stafnya untuk secara konsisten memenuhi harapan pelanggan. Dari beberapa pendapat dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu perusahaan untuk memenuhi harapan konsumen dengan memberikan pelayanan kepada konsumen selama dan setelah transaksi berlangsung.

9. Konsep Jasa Pengiriman

Definisi jasa menurut Phillip Kotler (Lupiyoadi 2006 : 6) adalah Jasa adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa bisa berkaitan dengan

produk fisik atau sebaliknya. Definisi jasa menurut Rangkuti (2006 : 26) adalah Jasa merupakan pemberian suatu kinerja atau tindakan tidak kasat mata dari suatu pihak ke pihak lain. Pada umumnya jasa diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan sehingga interaksi antara pemberi dengan penerima jasa saling mempengaruhi hasil jasa tersebut.

Pengiriman adalah kegiatan mendistribusikan produk barang dan jasa produsen kepada konsumen. Pengiriman adalah kegiatan pemasaran untuk memudahkan dalam penyampaian produk dari produsen kepada konsumen. Manfaat pengiriman berdasarkan definisi sebelumnya adalah kegiatan pengalih pindah tangan kepemilikan suatu barang atau jasa. Kegiatan pengiriman menciptakan arus saluran pemasaran atau arus saluran pengiriman. Distributor adalah orang yang melaksanakan kegiatan pengiriman. Distributor bertugas menghubungkan antara kegiatan produksi dan konsumsi. (<http://eprints.umm.ac.id/>).

10. Konsep PT. Pos Indonesia

PT. Pos Indonesia saat ini merupakan salah satu perusahaan berorientasi bisnis yang melayani jasa pos dan produk-produk pendukung jasa pos. PT. Pos Indonesia merupakan Perusahaan Milik Negara yang diberi subsidi dan sekaligus menjadi agen pemerintah dalam memberikan pelayanan sosial jasa pos kepada pemerintah dan masyarakat. (<http://eprints.umpo.ac.id/>)

PT. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. Saat ini, bentuk badan usaha Pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos

Indonesia. Bentuk usaha Pos Indonesia ini berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 1995. Peraturan Pemerintah tersebut berisi tentang pengalihan bentuk awal Pos Indonesia yang berupa perusahaan umum (perum) menjadi sebuah perusahaan (persero). (<http://eprints.umpo.ac.id/>).

PT Pos (Persero) melalui program rekrutmennya saat ini sedang membuka lowongan kerja terbaru pada bulan Mei 2017 untuk mencari calon tenaga kerja yang siap diterjunkan ke setiap lini atau divisi kerja di perusahaan yang saat ini membutuhkan. Dengan diadakannya rekrutmen atau lowongan kerja ini maka perusahaan berusaha mencari individu yang sesuai dengan kebutuhan perusahaan dan tentunya juga sesuai dengan minat dan harapan para pencari kerja karena dengan adanya hubungan yang baik antara tenaga kerja dengan perusahaan maka akan tercipta suasana yang kondusif. akan tercipta di lingkungan perusahaan. Sementara itu, PT Pos Indonesia bekerjasama dengan beberapa perusahaan outsourcing (pihak ketiga) dalam melakukan proses rekrutmen tenaga kerja dengan kriteria yang telah disesuaikan dengan keinginan PT Pos Indonesia berdasarkan alokasi pekerjaan yang akan diisi/diduduki oleh calon tenaga kerja nantinya. (<http://eprints.umpo.ac.id/>).

PT. Pos Indonesia (Persero) mengembangkan 2 misi yang harus dijalankan, yaitu:

1. Misi Sosial

PT. Pos Indonesia melayani kebutuhan masyarakat akan layanan pos di seluruh Indonesia tanpa dibatasi oleh tempat, kondisi sosial ekonomi, suku, ras, golongan dan agama.

2. Misi Bisnis

PT. Pos Indonesia harus mampu membiayai dirinya sendiri dan mendapatkan keuntungan yang wajar berdasarkan prinsip-prinsip perusahaan.

Kedua misi ini berjalan beriringan dimana keduanya saling berkaitan erat dalam memberikan pelayanan. Karena melalui penggelaran dan penambahan fasilitas pelayanan akan dapat meningkatkan kualitas dan potensi yang terkait dengan misi yang diemban perusahaan.

Pos Indonesia telah melayani masyarakat puluhan tahun yang lalu hingga saat ini Pos Indonesia masih eksis melayani seluruh masyarakat di berbagai pelosok bangsa di Indonesia, namun sangat manusiawi Pos Indonesia memiliki kelemahan dan kelebihan produk-produknya dalam melayani masyarakat. Berikut kelebihan dan kekurangan Pos Indonesia antara lain:

a. Keunggulan Pos Indonesia

1. Pos Indonesia lebih terpercaya dibandingkan produk sejenis yang menyediakan jasa pengiriman paket pos, karena Pos Indonesia adalah perusahaan milik negara.
2. Pos Indonesia dapat diakses secara online, mulai tahun 2010. Pos Indonesia meluncurkan produk terbarunya yaitu dengan membuat produk online sehingga konsumen dapat mengaksesnya kapanpun dan dimanapun mereka berada.
3. Tarif yang diberikan Pos Indonesia lebih terjangkau dibandingkan produk sejenis seperti JNE dan TiKi.

b. Kelemahan Pos Indonesia

1. Pos Indonesia masih kurang dikenal dengan jasa pengiriman yang sering digunakan oleh masyarakat, karena masyarakat mengetahui bahwa Pos Indonesia hanya dapat melayani jasa pengiriman surat.
2. Pos Indonesia baru meluncurkan layanan online pada tahun 2010 sedangkan produk layanan pengiriman lainnya sebelumnya telah mengeluarkan layanan online.

Pelayanan yang baik harus diberikan kepada masyarakat pengguna jasa yaitu:

- a. Mudah untuk mengelola bagi mereka yang tertarik.

Artinya apabila dalam proses pelayanan khususnya pelayanan dalam memberikan pelayanan paket pos, pegawai, pegawai paket pos selalu berada di kantor pada jam kerja dan memiliki kejelasan administrasi, baik persyaratan, biaya maupun waktu penyelesaiannya.

- b. Dapatkan layanan yang masuk akal.

Artinya, jika dalam proses pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan paket pos, pegawai paket pos dapat memberikan pelayanan yang ramah dan santun kepada masyarakat menggunakan jasa paket pos. Karyawan dapat berkomunikasi dengan baik, berbicara dengan lembut, dan sopan kepada pengguna jasa.

- c. Dapatkan layanan yang sama tanpa pilih kasih.

Artinya, jika proses pelayanan khususnya pelayanan dalam memberikan pelayanan paket pos, maka pegawai paket pos bersikap

adil kepada semua pengguna jasa. Karyawan tidak melakukan diskriminasi dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa, baik dari segi biaya maupun waktu penyelesaian.

d. Dapatkan perlakuan yang jujur dan terus terang.

Artinya, jika dalam proses pelayanan khususnya dalam memberikan pelayanan paket pos, pegawai paket pos bersikap jujur dan terus terang kepada masyarakat pengguna jasa. Pegawai selalu menepati janjinya tepat waktu atau tepat waktu, jujur dalam menetapkan biaya atau tidak berubah, dan telah mengumumkan kepada masyarakat tertib administrasi yang harus dipenuhi oleh masyarakat pengguna jasa yang ditandai dengan membubuhkan pengumuman. ke dinding kantor.

Adapun Pembagian divisi tersebut meliputi seluruh provinsi di Indonesia yang terbagi menjadi 219 Kantor Pos Pemeriksa (KPRK) tipe A-E. Setiap divisi mencakup satu atau lebih provinsi yang menjadi bagian dari divisi tersebut. Divisi-divisi tersebut adalah sebagai berikut:

1. Regional I Medan Tengah (meliputi Provinsi Aceh dan Sumatera Utara)
2. Padang Pusat Regional II (meliputi Provinsi Riau, Kepulauan Riau, dan Sumatera Barat)
3. Wilayah III Palembang Pusat (meliputi Bengkulu, Jambi, Lampung, Sumatera Selatan, dan Kepulauan Bangka Belitung)
4. Regional IV Jakarta Pusat (meliputi Provinsi D. K. I. Jakarta dan sebagian Jawa Barat)

5. Regional V Bandung Tengah (meliputi sebagian Provinsi Jawa Barat dan Banten)
6. Regional VI Semarang Tengah (meliputi Provinsi Jawa Tengah dan D. I. Yogyakarta)
7. Regional VII Surabaya Tengah (meliputi Provinsi Jawa Timur)
8. Regional VIII Denpasar Pusat (meliputi Provinsi Bali, Nusa Tenggara Barat, dan Nusa Tenggara Timur)
9. Daerah IX Banjarbaru Tengah (meliputi Provinsi Kalimantan Barat, Kalimantan Timur, Kalimantan Tengah, Kalimantan Utara dan Kalimantan Selatan)
10. Regional X Makassar Pusat (meliputi Provinsi Gorontalo, Sulawesi Utara, Sulawesi Tengah, Sulawesi Barat, Sulawesi Tenggara, Sulawesi Selatan, Maluku dan Maluku Utara)
11. Regional XI Jayapura Tengah (meliputi Provinsi Papua Barat dan Papua).

B. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu adalah suatu upaya peneliti untuk mencari perbandingan dengan penelitian yang terdahulu, dan juga menjadikannya sebagai acuan atau referensi.

Tabel II.1 : Penelitian Terdahulu Terkaitnya Dengan Penelitian Yang berjudul Analisis Pelayanan PT.Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)

1	Nama	:	Cherli Anggelia Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau
---	------	---	--

Judul Penelitian	:	Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru
Persamaan Penelitian	:	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang sedang penulis kerjakan saat ini adalah pembahasan yang sama dibidang Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
Perbedaan Penelitian		
Fenomena Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fenomena Penelitian ini adalah permasalahan pada kurangnya pelayanan yang diberikan oleh PT. Pos kepada masyarakat sebagai pelanggan. ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah PT. Pos Indonesia tidak bisa bersaing dengan ekspedisi milik swasta seperti JNT, Tiki, JNE, dll yang pelayanan pengiriman pakatnya lebih cepat.
Teori Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konsep teori yang digunakan oleh Peneliti terdahulu adalah teori dari Kotler, Philip (2009:52) terkait tentang penentuan pemberian layanan jasa yaitu Keandalan, Daya Tanggap, Kepastian. ➤ Konsep teori yang penulis gunakan adalah teori Kotler (2009) tentang penentuan pemberian layanan jasa

Metode Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, data yang dihimpun di reduksi dan kategorisasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. Informan yang dipilih adalah Kepala PT. Pos Indonesia, Pegawai Bidang Pelayanan, Kurir, dan Masyarakat sebagai Pelanggan ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian jenis survei deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode untuk menggali dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4)
Lokasi penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lokasi Penelitian Terdahulu berada diPT. Pos Indonesia di Cabang Panam Kota Pekanbaru. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di PT. Pos Indonesia Di Pusat Kota Pekanbaru.
Temuan Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia belum bisa bersaing dengan ekspedisi swasta yang semakin lama berinovasi dan memiliki kecepatan dalam pengiriman
2	Nama	: Meilthon Purba Mahasiswa Pascasarjana Universitas Sumatera Utara
	Judul Penelitian	: Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pengiriman Paket Pos Terhadap Kepuasan Pelanggan
	Persamaan Penelitian	: Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang saat ini penulis kerjakan adalah pembahasan yang sama dibidang Pelayanan Jasa Pengiriman Paket Pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

Perbedaan Penelitian

Fenomena Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Fenomena Penelitian ini adalah Masyarakat atau Pelanggan sering mengeluhkan keterlambatan dalam pengiriman barang dan tidak sesuai estimasi sesuai yang diinfokan sebelumnya. ➤ Sementara fenomena yang ada pada penelitian penulis adalah PT. Pos Indonesia tidak bisa bersaing dengan ekspedisi milik swasta seperti JNT, Tiki, JNE, dll yang pelayanan pengiriman pakatnya lebih cepat.
Teori Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Konsep teori yang digunakan oleh Peneliti terdahulu adalah teori dari Moenir (2001:106) tentang Pelayanan yang harus dipenuhi untuk memuaskan pelanggan ➤ Konsep teori yang penulis gunakan adalah teori Kotler (2009) tentang penentuan pemberian layanan jasa.
Metode Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, data yang dihimpun di reduksi dan kategorisasi sehingga dapat diambil suatu kesimpulan. Informan yang dipilih adalah lurah, sekretaris lurah, staf, dan masyarakat kelurahan, khususnya masyarakat pengguna jasa layanan kelurahan Sawang Bendara ➤ Sementara itu, penulis menggunakan metode penelitian jenis survei deskriptif, dengan jenis penelitian kualitatif, penelitian kualitatif adalah metode untuk menggali dan memahami makna yang oleh sejumlah individu atau kelompok orang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif. Creswell (2016:4)

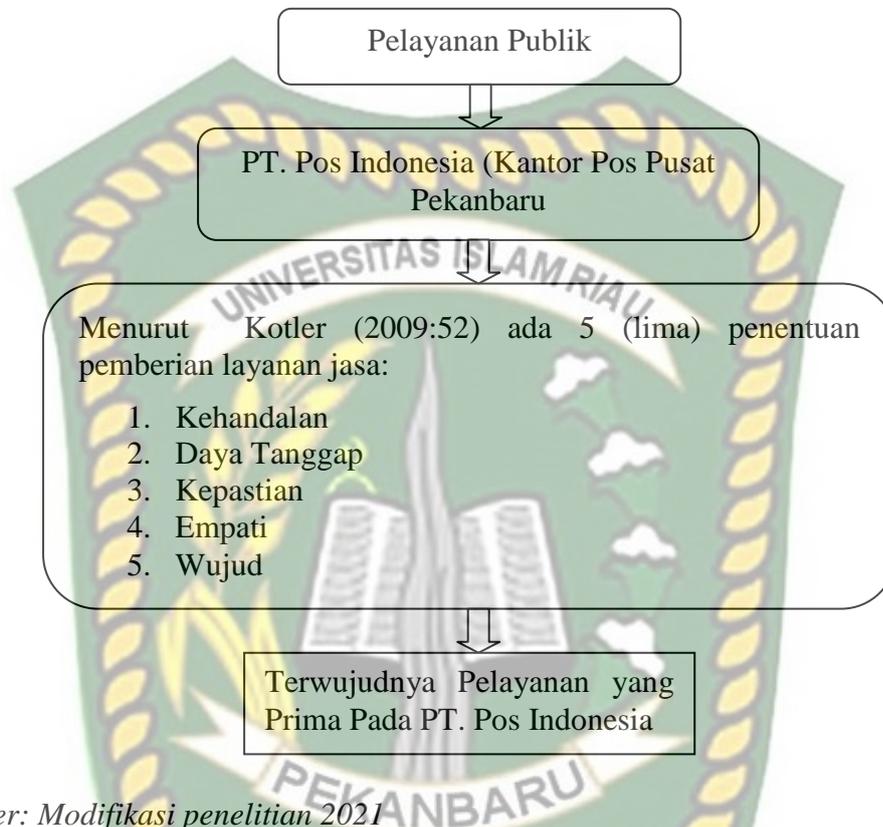
Lokasi Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Lokasi Penelitian Terdahulu berada di Kota Medan. ➤ Sementara itu, Lokasi Penelitian Penulis Berada di Kota Pekanbaru.
Temuan Penelitian	:	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT. Pos Indonesia belum bisa bersaing dengan ekspedisi swasta yang semakin lama berinovasi dan memiliki kecepatan dalam pengiriman

Sumber : *Olahan Penulis, Tahun 2020*

C. Kerangka Pikir

Kerangka berpikir yang baik akan menjelaskan secara teoritis hubungan antara variabel yang akan diteliti. Menurut Sekaran (dalam Sugiyono, 2017:60), mengemukakan bahwa kerangka berpikir merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah didefinisikan sebagai masalah yang penting. Berdasarkan pembahasan tersebut dapat disimpulkan bahwa kerangka berpikir adalah penjelasan sementara secara konseptual tentang keterkaitan hubungan pada setiap objek permasalahan berdasarkan teori.

Gambar II.2: Kerangka Pikran Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT.Pos Indonesia



Sumber: Modifikasi penelitian 2021

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan penulis dalam meneliti, maka dijabarkan konsep operasioanal untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan judul penelitian terkait dengan Pelayanan Jasa, Adapun konsep-konsep operasional variabel penelitian ini adalah :

1. Pemerintahan merupakan ilmu yang mempelajari cara kerja pemerintah (satuan kerja) untuk memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) yang diatur untuk pelayanan publik dan pelayanan sipil dalam hubungan pemerintahan.

2. Organisasi adalah wadah bagi dua orang atau lebih untuk bekerja sama dalam mencapai tujuan yang telah disepakati bersama.
1. Manajemen adalah suatu cara/seni yang digunakan untuk menjalankan suatu organisasi dengan memanfaatkan segala sumber daya yang ada sehingga dapat berjalan secara efektif dan efisien.
2. Pelayanan adalah suatu kegiatan atau kegiatan usaha yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau suatu mesin fisik, dan memberikan kepuasan pelanggan.
3. PT. Pos Indonesia merupakan sebuah badan usaha milik Negara (BUMN) Indonesia yang bergerak di bidang layanan pos. saat ini berdasarkan bentuk badan usaha pos Indonesia merupakan perseroan terbatas dan sering disebut dengan PT. Pos Indonesia.
4. Jasa paketpos adalah kebutuhan masyarakat/publik atau perorangan yang mempergunakan pos untuk pengiriman suatu barang.
5. Dalam penentuan pemberian pelayanan jasa ada 5 (lima) kriteria yang harus dipenuhi yaitu sebagai berikut:
 - a) Keandalan, yaitu : kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan dengan andal dan akurat. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki keandalan yang diberikan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan jasa paketpos.
 - b) Daya tanggap, yaitu : kesediaan membantu masyarakat dan memberikan pelayanan secara sigap. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia memiliki ketanggapan pemberian pelayanan untuk membantu setiap masyarakat.
 - c) Kepastian, yaitu : kesesuaian tarif jasa pengiriman antara daftar tarif dengan biaya yang ditagih dengan masyarakat serta kesesuaian waktu estimasi pengiriman dengan kenyataan. Ini

berarti PT. Pos Indonesia (Persero) dalam memberikan pelayanan kompetitif dan jaminan atas pelayanan yang memuaskan masyarakat.

- d) Empati, yaitu: kondisi memperhatikan dan memberikan perhatian pribadi kepada masyarakat. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) Dalam pemberian mengutamakan jasa kepentingan terbaik masyarakat.
- e) Wujud, yaitu: penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi. Ini berarti pihak PT. Pos Indonesia (Persero) memiliki penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik kantor yang memadai.

E. Operasional Variabel

Operasionalisasi variabel diperlukan guna menentukan jenis indikator dari setiap variabel yang terkait dalam penelitian ini yang berjudul Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global. Definisi operasional variabel adalah pengertian variabel (yang diungkap dalam definisi konsep) tersebut, secara operasional, secara praktik, secara nyata dalam lingkup obyek penelitian/obyek yang diteliti.

Tabel II.2 : Konsep Operasional Variabel Analisis Pelayanan PT.Pos Indonesia Pekanbaru)

Konsep	Variabel	Indikator	Item Penilaian
1	2	3	4
Menurut Kotler (2009:52) ada 5 (lima) penentuan pemberian layanan jasa, yaitu	Pelayanan Publik	1. Kehandalan	<ul style="list-style-type: none"> a. Jangkauan rute pengiriman yang dapat dimanfaatkan masyarakat dapat menjangkau seluruh wilayah lokal dan internasional. b. Memberikan Pelayanan dengan efisien dan efektif terkait waktu pengiriman.

Keandala, Daya Tanggap, Kepastian, Empati, dan Wujud.	2. Daya Tanggap	<p>a. Pegawai PT. Pos Indonesia Memberikan pelayanan dengan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat.</p> <p>b. Memberikan respon yang cepat atas keluhan yang diberikan masyarakat terkait pelayanan PT. Pos Indonesia.</p>
	3. Kepastian	<p>a. Kepastian jumlah tarif yang telah di tetapkan dengan yang dibebankan kepada masyarakat.</p> <p>b. Kepastian keamanan dan waktu pengiriman sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan disaat masyarakat melakukan pengiriman.</p>
	4. Empati	<p>a. Petugas PT. Pos Indonesia memberikan bahasa yang sopan saat berkomunikasi dengan masyarakat.</p> <p>b. Pegawai PT. Pos Indonesia Mengamati dan menghargai prilaku dan mencurahkan penuh perhatian kepada masyarakat yang sedang di layani.</p>
	5. Wujud	<p>a. Ketersediaan fasilitas ruang tunggu yang layak dan memenuhi standar.</p> <p>b. Ketersediaan Pegawai PT.Pos Indonesia Yang professional dalam memberikan jasa kepada masyarakat</p>

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe penelitian

Dalam melakukan penelitian ini peneliti menggunakan jenis penelitian Deskriptif Kualitatif. Penelitian kualitatif adalah metode untuk menggali dan memahami makna yang dianggap oleh sejumlah individu atau kelompok orang sebagai masalah sosial atau kemanusiaan. Proses penelitian kualitatif ini melibatkan upaya-upaya penting, seperti mengajukan pertanyaan dan prosedur, mengumpulkan data spesifik dari partisipan, menganalisis data secara induktif. Penelitian deskriptif bertujuan untuk mendeskripsikan keadaan sebenarnya atau sebenarnya PT. Tulisan Terkait Penelitian Tentang Analisis Layanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus di Kantor Pos Pusat Pekanbaru).

B. Lokasi Penelitian

Penelitian terkait Analisis Pelayanan PT.Pos Indonesia Pekanbaru dilakukan di PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 28000 Jalan Jendral Sudirman No. 25, khususnya di bidang pelayanan paket pos. Penulis memilih PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru sebagai lokasi penelitian karena PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan BUMN yang sudah lebih dulu berdiri sebelum layanan paket pos swasta lainnya, namun saat ini masyarakat lebih percaya diri menggunakan layanan paket pos swasta dibandingkan dengan PT. Pos Indonesia (Persero).

C. Informan Penelitian

Menggunakan prosedur purposive adalah menentukan kelompok partisipan yang menjadi informan menurut kriteria terpilih yang relevan dengan masalah penelitian tertentu (Bungin 2007: 107). Informan penelitian adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi dasar yang dibutuhkan dalam penelitian. Informan kunci atau disebut juga dengan informan utama adalah seseorang yang ahli dalam bidang yang akan diteliti. Dan untuk melihat informan dalam penelitian ini, maka penulis akan menyajikannya dalam bentuk tabel dan penjelasan sebagai berikut :

Tabel III.1 : Jumlah Key Informan Dalam Penelitian PT.Pos Terkait Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia Pekanbaru

No	Nama	Subjek	Keterangan
1	-	Kepala Gudang PT.Pos Pusat Pekanbaru	<i>Key Informan</i>
2	-	Biro Sumber Daya Manusia	<i>Informan</i>
3	-	Pelanggan	<i>Informan</i>
4	-	Pelanggan	<i>Informan</i>
5	-	Pelanggan	<i>Informan</i>
6	-	Pelanggan	<i>Informan</i>
7	-	Pelanggan	<i>Informan</i>

Sumber: Modifikasi Penulis, 2021

D. Teknik Penarikan Key Informan dan Informan

Untuk penarikan sampel dalam menentukan key informan pada penelitian ini, penulis menggunakan teknik sampling, menurut Arikunto (2006:134)

menjelaskan “sampling jenuh ialah teknik pengambilan sampel apabila semua populasi digunakan sebagai sampel dan dikenal juga dengan istilah sensus”.

Sementara itu, untuk penarikan informan maka penulis menggunakan teknik penarikan sampel yaitu dengan cara “*Snowball Sampling*” dimana menurut Sugiyono, (2012:85) Snowball Sampling adalah tehnik penentuan sampel yang mula-mula jumlahnya kecil, kemudian sampel ini disuruh memilih teman-temannya untuk dijadikan sampel begitu seterusnya sehingga jumlah sampel semakin banyak. Oleh karena itu, penulis memilih teknik Snowball Sampling untuk mencari informasi yang lebih akurat.

E. Jenis Sumber Data

1. Jenis data

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh melalui pengamatan secara langsung (observasi lapangan) yaitu melalui wawancara dengan pihak Kantor Pos Pekanbaru 28000 dan para masyarakat pengguna jasa paket pos yang berperan sebagai informan dalam penelitian. Wawancara tersebut mengenai pelayanan pemberian jasa paket pos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru. Dan data yang diperoleh adalah data seperti:

1. Identitas Responden
2. Tanggapan Responden terkait dengan judul penelitian Analisis Pelayanan Jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Dalam

Meningkatkan Kualitas Pelayanan Sebagai Upaya Menjaga Eksistensi Di Era Persaingan Global.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan dari berbagai sumber yang telah ada yang bersangkutan dengan Kantor Pos Pekanbaru. Adapun data yang diperlukan :

1. Sejarah singkat data yang Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.
2. Keadaan Georafis lokasi penelitian.
3. Struktur Organisasi kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Menurut Creswell (2016: 254) Peneliti dapat melakukan *face-to-face interview* (wawancara berhadap-hadapan) dengan partisipan, mewawancarai mereka dengan telepon, atau terlibat dalam *focus group interview* (wawancara dalam kelompok tertentu) yang terdiri dari enam sampai delapan partisipan per kelompok. Wawancara-wawancara seperti ini tentu saja memerlukan pertanyaan-pertanyaan yang secara umum tidak terstruktur dan bersifat terbuka yang dirancang untuk memunculkan pandangan dan opinin dari para partisipan. Dan langkah-langkah yang dapat di gunakan dalam melakukan wawancara adalah:

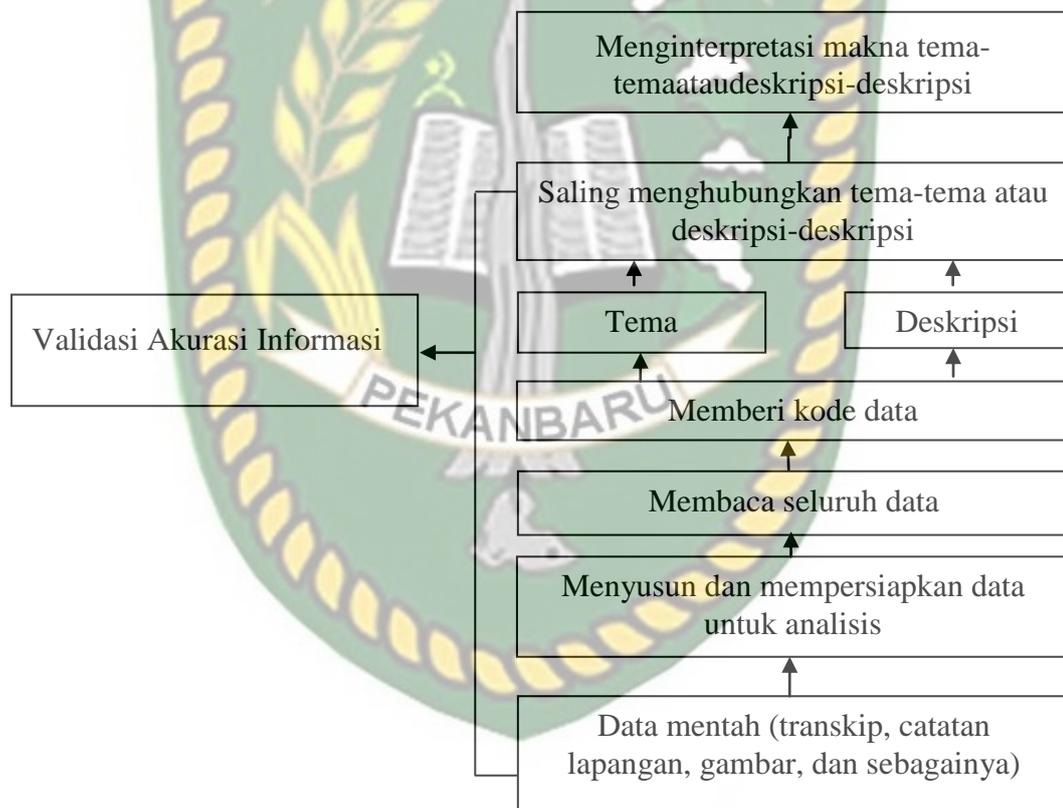
- a. Menetapkan kepada siapa wawancara itu akan dilakukan, tentukan informan penelitian berdasarkan kebutuhan penelitian.
- b. Menyiapkan pokok-pokok masalah yang akan menjadi bahan wawancara dengan informan.
- c. Mengawali atau membuka alur wawancara yang akan dilakukan dengan informan.
- d. Melangsungkan alur wawancara dengan informan penelitian yang telah ditetapkan.
- e. Mengkonfirmasi hasil wawancara dengan informan penelitian dan mengakhirinya dengan sopan dan santun.
- f. Menuliskan hasil wawancara ke dalam catatan lapangan
- g. Mengidentifikasi tindak lanjut hasil wawancara yang telah diperoleh.

2. Observasi yaitu teknik memperoleh data dengan mengadakan pengamatan langsung terhadap objek penelitian. Teknik observasi adalah mengamati langsung kelokasi penelitian, teknik ini digunakan untuk mendapatkan data dan gambaran fenomena pelayanan jasa paketpos pada PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.
3. Dokumentasi merupakan tehnik pengumpulan data dengan menggunakan fasilitas untuk mengabadikan suatu peristiwa berupa foto, rekaman, dll. Namun, tidak semua yang berhubungan dengan indikator variabel dapat didokumentasikan.

G. Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini menggunakan analisis data yang bersifat interaktif (Creswell, 2016:263), dengan langkah-langkah analisis data kualitatif sebagai berikut:

Gambar III.1 Teknik Analisa Data Menurut Craswell Dalam Meneliti Judul Tentang PT. Pos Terkait Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)



Gambar 3.1 Analisis Data Dalam Penelitian Kualitatif Creswell

Gambar III.1 di atas mengilustrasikan pendekatan linear yang dibangun dari bawah ke atas, tetapi dalam prakteknya, Creswell melihat pendekatan ini lebih interaktif, beragam tahap saling berhubungan dan tidak harus selalu sesuai

dengan susunan yang disajikan. Gambar III.1 diatas disajikan lebih detail oleh Creswell dalam langkah analisis data kualitatif sebagai berikut :

1. Mengolah dan menyiapkan data untuk dianalisis. Langkah ini melibatkan menyalin wawancara, memindai materi, mengetik data lapangan, atau menyortir dan mengatur data ke dalam jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.
2. Baca seluruh data. Langkah pertama adalah membangun pengertian umum atau informasi yang diperoleh dan merefleksikan maknanya secara keseluruhan. Gagasan umum apa yang terkandung dalam kata-kata peserta? Apa nada dari ide-ide itu? Bagaimana kesan kedalaman, kredibilitas, dan penceritaan informasi tersebut?
3. Analisis lebih detail dengan mengkodekan data. Coding adalah proses pengolahan bahan/informasi menjadi segmen-segmen tulisan sebelum menginterpretasikannya. Langkahnya meliputi beberapa tahap: mengambil data tertulis atau grafik yang telah dikumpulkan selama proses pengumpulan, mengelompokkan kalimat atau gambar ke dalam kategori, kemudian melabeli kategori tersebut dengan istilah khusus, yang sering didasarkan pada istilah / bahasa yang sebenarnya berasal dari peserta.
4. Tahapan proses *coding* untuk mendeskripsikan *setting*, orang-orang, kategori-kategori, dan tema-tema yang akan dianalisis. Deskripsi ini melibatkan usaha penyampaian informasi secara detail mengenai orang-orang, lokasi-lokasi, atau peristiwa-peristiwa dalam situasi tertentu.
5. Menghubungkan tema-tema atau deskripsi-deskripsi dalam suatu rangkaian cerita, dalam menunjukkan bagaimana deskripsi dan tema-tema tersebut akan disajikan kembali dalam narasi/laporan kualitatif di dalam penelitian.

6. Menginterpretasi atau memaknai data. Interpretasi bisa berupa makna yang berasal dari perbandingan antara hasil penelitian dengan informasi yang berasal dari literature atau teori.

H. Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III.2 : Jadwal Waktu Penelitian PT.Pos Terkait Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)

No	Jenis Kegiatan	Bulan Dan Minggu Tahun 2021-2022																							
		Sept				Okt				Nov				Des				Jan				Feb			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
1	Penyusunan Proposal	■	■	■	■																				
2	Ujian Proposal																								
3	Revisi Proposal																								
4	Kuisisioner																								
5	Rekomendasi survey																								
6	Survey lapangan																								
7	Analisis data																								
8	Penyusunan laporan hasil penelitian																								
9	Konsultasi revisi skripsi																								
10	Ujian konferehe nsif skripsi																								
11	Referensi skripsi																								
12	Penganda an skripsi																								

Sumber : Olahan Penulis Tahun 2021

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Kota Pekanbaru

1. Keadaan Geografis Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru adalah salah satu daerah di Provinsi Riau yang menyandang predikat sebagai Ibu kota Provinsi Riau. Sehingga Kota Pekanbaru merupakan salah satu kegiatan perekonomian dan administrasi Provinsi Riau.

Pekanbaru merupakan ibu kota Provinsi Riau dengan luas wilayah sekitar 632,26 km² dan secara astronomis terletak antara 0°25' - 0°45' Lintang Utara dan 101°14' – 101°34' Bujur Timur. Batas Kota Pekanbaru adalah sebagai berikut:

- Di bagian utara Pekanbaru berbatasan dengan Kabupaten Siak,
- Sebelah timur berbatasan dengan Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
- Sebelah selatan berbatasan dengan Kabupaten Pelalawan dan Kabupaten Kampar,
- Sebelah barat berbatasan dengan Kabupaten Kampar.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 Pada tanggal 7 September 1987 wilayah Kota Pekanbaru diperluas dari ± 62,96 Km² menjadi ± 446,50 Km², yang terdiri dari 8 kecamatan dan 45 kelurahan/desa. Dari hasil pengukuran di lapangan oleh BPN Tk. I Riau, ditetapkan luas kota Pekanbaru adalah 632,26 km². Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan peningkatan kegiatan penduduk di segala bidang yang pada gilirannya meningkat.

Nama Pekanbaru sebelumnya dikenal dengan sebutan “Senapelan” yang saat itu dipimpin oleh seorang kepala suku bernama Batin. Kawasan ini terus berkembang menjadi kawasan pemukiman baru dan berangsur-angsur berubah menjadi Dusun Payung Sekaki yang terletak di muara Sungai Siak.

Pada tanggal 9 April 1689, terjadi pembaharuan perjanjian antara Kerajaan Johor dan Belanda (VOC) dimana Belanda diberikan hak yang lebih luas. Ini termasuk pembebasan cukai dan monopoli atas jenis barang dagangan tertentu. Selain itu, Belanda juga mendirikan gubuk di Petapahan, yang saat itu merupakan kawasan berkembang dan cukup penting. Karena kapal-kapal Belanda tidak bisa masuk ke Petapahan, Senapelan menjadi perhentian kapal-kapal Belanda, sehingga pelayaran ke Petapahan dilanjutkan dengan perahu-perahu kecil. Dengan kondisi tersebut, Payung Sekaki atau Senapelan menjadi tempat menumpuknya berbagai komoditas perdagangan, baik dari luar untuk diangkut ke pedalaman, maupun dari dalam untuk dibawa keluar berupa bahan tambang seperti timah, emas, kerajinan kayu, dan hasil hutan lainnya.

Terus berkembang, Payung Sekaki atau Senapelan memegang peranan penting dalam lalu lintas perdagangan. Letak Senapelan yang strategis serta kondisi Sungai Siak yang tenang dan dalam membuat desa ini memiliki posisi silang baik dari pedalaman Tapung maupun pedalaman Minangkabau dan Kampar. Hal ini juga mendorong berkembangnya fasilitas jalan melalui jalur Teratak Buluh (Sungai Kelulut), Tangkerang hingga Senapelan sebagai kawasan strategis dan menjadi pintu gerbang perdagangan penting bagi para pengusaha saat itu.

Akhirnya, menurut catatan yang dibuat oleh Imam Suhil Siak, Senapelan yang kemudian lebih populer disebut Pekanbaru resmi berdiri pada 21 Rajab pada hari Selasa 1204 H bersamaan dengan 23 Juni 1784 M oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah di bawah pemerintahan Sultan Yahya yang kemudian ditetapkan sebagai hari Jadi Kota Pekanbaru.

Selanjutnya perkembangan pemerintahan di Kota Pekanbaru selalu mengalami perubahan:

1. Surat Keputusan Kerajaan Bershuit van Inlandsch Zelfbestuur van Siak No. 1 tanggal 19 Oktober 1919, Pekanbaru adalah bagian dari Kerajaan Siak yang disebut Distrik.
2. Pada tahun 1932 Pekanbaru memasuki wilayah Kampar Kiri dipimpin oleh seorang pengendali yang berkedudukan di Pekanbaru.
3. Pada tanggal 8 Maret 1942 Pekanbaru dipimpin oleh seorang Gubernur Militer Go Kung, Kabupaten menjadi gum dipimpin oleh gunco.
4. Keputusan Gubernur Sumatera di Medan tanggal 17 Mei 1946 No. 103, Pekanbaru menjadi daerah otonom yang disebut Haminte.
5. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948 Kabupaten Pekanbaru diganti dengan Kabupaten Kampar, Kota Pekanbaru diberi status Kota Kecil.
6. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1956 menyempurnakan status Kota Pekanbaru sebagai Kota Kecil.
7. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 1957 tentang Status Pekanbaru Menjadi Kota Praja.

8. Menteri Dalam Negeri No. 52/1/44-25 20 Januari 1959 Pekanbaru menjadi ibu kota Provinsi Riau.
9. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1965 secara resmi menggunakan sebutan Kotamadya Pekanbaru.
10. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah Sebagai Kotamadya diubah menjadi Kota Pekanbaru.

Sebelum tahun 1960 Pekanbaru hanya merupakan kota dengan luas 16 km² yang kemudian berkembang menjadi 62,96 km² dengan 2 kecamatan yaitu Kabupaten Senapelan dan Kabupaten Limapuluh. Kemudian pada tahun 1965 bertambah menjadi 6 kecamatan dan pada tahun 1987 menjadi 8 kecamatan dengan luas wilayah 446,50 km².

Untuk mewujudkan pemerintahan yang tertib dan mengembangkan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklah Kabupaten Baru dengan Peraturan Kota Pekanbaru Nomor 4 Tahun 2003 menjadi 12 kecamatan dan kelurahan/desa baru dengan Peraturan Daerah tahun 2003 menjadi 58 kecamatan.

Kondisi iklim kota Pekanbaru umumnya tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1 derajat Celcius sampai dengan 35,6 derajat Celcius dan suhu minimum antara 20,2 derajat Celcius sampai dengan 23,0 derajat Celcius. Curah hujan berkisar antara 38,6 sampai 435,0 mm/tahun dengan musim berkisar antara Januari sampai April dan September sampai Desember sedangkan musim kemarau jatuh dari Mei sampai Agustus.

2. Keadaan warga kota pekanbaru

Kota Pekanbaru merupakan kota yang sedang berkembang sehingga menjadi salah satu tujuan para pendatang untuk mengadu nasib di kota Pekanbaru. Dengan semakin banyaknya pendatang yang tinggal di kota Pekanbaru, kesejahteraan warga kota Pekanbaru tetap terjamin dan sejahtera mengenai fasilitas umum yang disediakan oleh pemerintah Kota Pekanbaru. Sebagian besar masyarakat yang mendiami kota Pekanbaru adalah orang Melayu. Namun, ada juga suku-suku lain yang menjadi pendatang di daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencaharian utama penduduk adalah pegawai pemerintah serta pegawai swasta dan pedagang.

Berikut data penduduk menurut jenis kelamin di dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kota Pekanbaru Kecamatan, Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel IV.I dibawah ini :

Tabel IV.I : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Jenis Kelamin Di Kota Pekanbaru Tahun 2021

No	Kecamatan	Penduduk (Jiwa)		
		Laki-laki	Perempuan	Jumlah
1	Tampan	89,344	86,290	175,634
2	Paying sekaki	36,546	38,707	74,253
3	Bukit raya	50,131	45,731	94,042
4	Marpoyan damai	69,399	61,149	120,598
5	Tenayan raya	56,559	55,470	112,029
6	Sail	11,271	11,517	22,793
7	Sukajadi	22,490	24,095	47,584

8	Rumbai	35,582	32,144	66,943
9	Lima puluh	20,284	20,889	41,623
10	Pekanbaru kota	14,438	14,454	28,892
11	Senapelan	17,694	22,852	36,014
13	Rumbai pesisir	34,321	32,722	67,033
Jumlah		458,059	446,020	887,438

Sumber : Badan Statistik Kota Pekanbaru 2021

Berikut pada tabel dibawah merupakan data yang mengenai data kependudukan menurut umur laki-laki dan perempuan di Kota Pekanbaru yang memiliki total 12 kecamatan yaitu Kecamatan Tampan,, Payung Sekaki, Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Marpoyan Damai, Kecamatan Tenayan Raya, Kecamatan Sail, Kecamatan Sukajadi, Kecamatan Rumbai, Kecamatan Lima Puluh, Kecamatan Kota Pekanbaru, Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Rumbai Pesisir Kota Pekanbaru, untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut.

Tabel IV.2 : Distribusi Jumlah Data Penduduk Menurut Usia Di Kota Pekanbaru Tahun 2020

No	Kecamatan	0-6	7-12	13-15	16-17	18	19-24	>24
1	Tampan	30,077	18,880	9,110	6,715	4,472	30,321	76,022
2	Payung sekaki	21,897	6,646	7,076	16,915	8,707	8,556	19,157
3	Bukit raya	18,226	9,089	4,504	3,110	2,022	16,425	46,355
4	Marpoyan damai	26,422	10,187	9,547	25,262	11,891	7,436	36,009
5	Tenayan raya	22,196	13,280	18,316	2,556	904	13,990	71,300
6	Sail	7,137	4,945	2,512	1,355	1,561	8,667	20,006
7	Sukajadi	4,675	7,500	3,704	2,932	1,653	3,580	29,320

8	Rumbai	11,869	8,831	3,220	2,587	1,188	7,235	31,285
9	Lima puluh	5,281	4,742	2,219	1,495	739	5,138	22,323
10	Pekanbaru kota	2,570	1,907	1,663	894	481	2,589	19,116
11	Senapelan	4,424	3,731	1,835	1,329	688	5,172	18,835
12	Rumbai pesisir	9,355	7,257	3,489	2,900	1,611	8,558	30,523
Jumlah		190,551	99,923	67,201	68,014	35,511	11,952	420,250

Sumber : Badan Statistik Kota Pekanbaru 2021

Sebagian besar masyarakat yang mendiami kota Pekanbaru adalah orang Melayu. Namun, ada juga suku-suku lain yang menjadi pendatang di daerah ini seperti suku Jawa, Batak, Minang dan sebagainya. Mata pencaharian utama penduduk adalah pegawai pemerintah serta pegawai swasta dan pedagang.

3. Pemerintah Kota Pekanbaru

Kota Pekanbaru dipimpin oleh seorang walikota yang diangkat oleh Gubernur. Penyelenggaraan pemerintahan kota Pekanbaru berpusat pada kantor gubernur kota Pekanbaru, struktur organisasi pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat di kota Pekanbaru terdiri dari unsur walikota, wakil walikota, sekretaris walikota dan masing-masing kepala bagian yaitu departemen pemerintahan, divisi perdamaian dan ketertiban, divisi pembangunan dan kelompok fungsional.

Kota Pekanbaru memiliki dua belas kecamatan yaitu Kecamatan Tampan yang terdiri dari empat desa yaitu Desa Simpang Baru, Desa Sidomulyo Barat, Desa Tuah Karya dan Desa Delima. Kecamatan Payung Sekaki yang terdiri dari empat kecamatan yaitu Kecamatan Labuh Baru Timur, Desa Tampan, Desa Air

Hitam, Desa Labuh Baru Barat. Kecamatan Bukit Raya yang terdiri dari empat desa yaitu Desa Simpangtiga, Desa Tangkerang Selatan, Desa Tangkerang Utara dan Desa Tangkerang Labuai. Kecamatan Marpoyan Damai yang terdiri dari lima kecamatan yaitu Desa Tangkerang Tengah, Desa Tangkerang Barat, Desa Maharatu, Desa Sidomulyo Timur dan Desa Wonorejo. Kecamatan Tenayan Raya yang terdiri dari empat desa yaitu desa Kulim, desa Tangkerang Timur, desa Rejosari dan desa Sail. Kecamatan Sail memiliki tiga kecamatan yaitu Desa Cita Raya, Desa Suka Maju dan Desa Suka Mulia. Kecamatan Sukajadi terdiri dari tujuh desa, yaitu Desa Kampung Tengah, Desa Kampung Melayu, Desa Kendungsari, Desa Harjosari, Desa Sukajadi, dan Desa Pulau Karam. Kecamatan Rumbai yang terdiri dari lima desa yaitu desa Lembun Sari, desa Muarafajar, desa bukit Rumbai, desa Palas dan desa Sri Meranti. Lima puluh Kecamatan yang terdiri dari empat desa, yaitu Desa Rintis, Desa Sekip, Desa Tanjung Rhu dan Desa Pesisir.

Kecamatan Pekanbaru Kota terdiri dari enam desa, yaitu Desa Simpang Tiga, Desa Sumailang, Desa Tanah Datar, Desa Kota Baru, Desa Suka Ramai dan Desa Kota Tinggi. Kecamatan Pesisir Rumbai terdiri dari enam desa, yaitu Desa Meranti Pendek, Desa Limbungan, Desa Lembah Sari, Desa Limbungan Baru dan Desa Tebing Tinggi Okura. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel. IV.3 Nama Kecamatan Beserta Nama Kelurahan Yang Ada Di Kota Pekanbaru

No	Nama Kecamatan	Nama Kelurahan	
1	2	3	
1	Kecamatan tampan	Simpang baru Sidomulyo barat	Tuah karya Delima
2	Kemacamatan payung sekaki	Labuh Baru Timur Tampan/	Air hitam Labuh baru barat
3	Kecamatan bukit raya	Simpang tiga Tangkerang Selatan	Tangkerang Utara Tangkerang Labuai
4	Kecamatan marpoyan damai	Tanggerang tengah Tanggerang barat	Maharatu Sidomolyo timur wonorejo
5	Kecamatan tenayan raja	Kulim Tengkerang timur	Rejo sari Sail
6	Kecamatan sail	Cita raja Suka maju Suka mulia	
7	Kecamatan lima puluh	Rintis Sekip	Tanjung rhu Pesisir
8	Kecamatan pekanbaru kota	Simpang empat Sumahilang Tanah datar	Kota baru Suka ramai Kota tinggi
9	kecamatan senapelan	Padang bulan Padang terubuk Sago	Kampung dalam Kampung Bandar Kampung baru
10.	Kecamatan Pekanbaru Kota	Jati rejo Kampung terubuk Kampung melayu	Kendung sari Harjosari Sukajadi Pulau Koran
11	Kecamatan Rumbai	Limbung sari Muara fajar	Rumbai bukit palas sri miranti
12	Kecamatan Rumbai Pesisir	Meranti pendek limbungan lembah sari	Lembah damai limbungan baru tebing tinggi okura

Sumber : Pekanbaru Dalam Angka 2021

B. Gambaran Umum PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.

PT. Pos Indonesia (Persero) merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak di bidang jasa pengiriman surat dan telegraf yang didirikan pada masa pemerintahan Belanda. Kantor pos pertama di Indonesia berada di Batavia yang didirikan oleh Gubernur Jenderal GW. Baron pada tanggal 26 Agustus 1746. Kemudian pada tahun 1864 pelayanan pos sebagai jasa, berada di bawah pengawasan Direktur Producten en Civile Magajizen. Pada tahun 1875 Dinas Pos disatukan dengan Dinas Telegraf dan disebut Pos en telegrafdienst. Sejak tahun 1884 layanan telepon dipersatukan sehingga mulai tahun 1906 disebut “Pos Telegraf en telefondienst” (PTT).

PT. Pos Indonesia awalnya memiliki nama yaitu Biro PTT Republik Indonesia yang resmi berdiri pada 27 September 1945 setelah diambil alih Kantor Pusat PTT di Bandung oleh Pasukan PTT Muda (AMPTT) dari pemerintah militer Jepang. Dalam peristiwa ini, sekelompok pemuda anggota AMPTT meninggal dan tanggal tersebut menjadi tonggak sejarah berdirinya Biro PTT Republik Indonesia dan diperingati setiap tahun sebagai Hari Bakti PTT dan kemudian menjadi Hari Bakti Parpostel.

PT. Pos Indonesia menghadapi pertumbuhan dunia usaha yang semakin marak dan penuh persaingan dengan kebutuhan untuk menyesuaikan status badan usaha yang lebih fleksibel dan dinamis agar mampu mengembangkan pelayanan yang lebih baik. Kemudian pada tahun 1995 PT. Pos Indonesia telah mengalami perubahan status dari yang semula Perusahaan Umum (Perum) Pos dan Giro berubah menjadi PT. Pos Indonesia (Persero) yang dilaksanakan berdasarkan

Peraturan Pemerintah (PP) Nomor 5 Tahun 1995 tanggal 5 Juni 1995 dan menyebar ke berbagai daerah termasuk di kota Pekanbaru.

1. Visi dan Misi PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru

Visi dan misi Perusahaan merupakan sumber dari segala sistem yang menjadi acuan dari semua nilai, prinsip, etika dan kebijakan manajemen dalam menjalankan bisnisnya. Berdasarkan Keyakinan Dasar dan Nilai Dasar yang dianut oleh Perusahaan yang dijabarkan dalam bentuk Etika Bisnis yang mengatur bagaimana hubungan antara Perusahaan dengan pihak-pihak yang terkait. Keseluruhan nilai tersebut lambat laun akan membentuk suatu budaya yang menjadi karakter bagi Perusahaan.

a. Visi PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.

Menjadi perusahaan pos terpercaya. Yaitu menjadi perusahaan pos yang mampu memberikan solusi terbaik dan menjadi pilihan utama stakeholders domestik dan global dalam mewujudkan pengembangan usaha dengan pola kemitraan, didukung oleh sumber daya manusia yang unggul dan berkualitas.

b. Misi PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru

Misi PT Pos Indonesia adalah memberikan solusi terbaik bagi bisnis, pemerintah, dan individu melalui penyediaan sistem bisnis dan layanan komunikasi tulis, logistic, transaksi keuangan, dan filateli berbasis jejaring terintegrasi, terpercaya dan kompetitif di pasar domestik dan global. Beberapa Misi PT.Pos Indonesia diantaranya yaitu :

- 1) Berkomitmen kepada pelanggan untuk menyediakan layanan yang selalu tepat waktu dan nilai terbaik.
- 2) Berkomitmen kepada karyawan untuk memberikan iklim kerja yang aman, nyaman dan menghargai kontribusi.
- 3) Berkomitmen kepada pemegang saham untuk memberikan hasil usaha yang menguntungkan dan terus bertumbuh.
- 4) Berkomitmen untuk berkontribusi positif kepada masyarakat.
- 5) Berkomitmen untuk berperilaku transparan dan terpercaya kepada seluruh pemangku kepentingan.

Struktur organisasi yang dimiliki oleh PT. Pos Indonesia merupakan gabungan dari jenis organisasi yang berbentuk lini dan staf. Dimana kewenangan pimpinan puncak mengalir langsung kepada kepala bagian yang memimpin unit-unit organisasi sesuai jenjang organisasi. Struktur organisasi PT Pos Indonesia dapat dilihat pada Gambar IV.1 di akhir bab ini.

1. Deskripsi Jabatan Dalam Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.

Uraian tugas masing-masing departemen pada Kantor Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru dapat dilihat pada penjelasan di bawah ini:

1. Kepala Kantor Pos

Tugas Kepala Kantor Pos adalah sebagai berikut:

- a) Memimpin Kantor yaitu membina Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat.

- b) Mengawasi uang dan benda Pos materai yang dipegang bendaharawan, serta mengawasi benda-benda inventaris perusahaan.
- c) Membuka kerjasama dengan instansi lain.
- d) Menetapkan kebijakan untuk efisiensi kegiatan operasional yang dituangkan dalam peraturan/instruksi PT sepanjang sesuai dengan ketentuan Kantor.
- e) Mewakili dan menandatangani untuk dan atas nama Kantor Pos Indonesia Pekanbaru guna menyelesaikan urusan-urusan PT dengan melakukan tindakan-tindakan sebagaimana mestinya dimaksud dalam surat kuasa dari Kepala Pos Indonesia.

2. WKPP (Wakil Kepala PT.Pos Indonesia)

- a. Tugas Pokok Wakil Kepala Kantor Pos Indonesia adalah:
- b. Membantu keseluruhan tugas Kepala PT.
- c. Mewakili Pimpinan PT dalam pemeriksaan kas bendahara beserta naskahnya.
- d. Pengawasan kelancaran transportasi pos.
- e. Pengawasan langsung pendataan angka pembuatan statistik.
- f. Mengatur perkembangan pertanggungungan pos.

3. Manajer Keuangan

Tugas Utama Manajer Keuangan adalah sebagai berikut:

- a. Mengawasi dan bertanggung jawab atas segala urusan penyediaan barang Pos untuk Kantor Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru.

- b. Memegang uang tunai, kiriman pos, dan bea materai.
- c. Memenuhi permintaan kiriman pos.

4. Manajer Akuntansi

Tugas Manajer Akuntansi adalah sebagai berikut:

- a. Melaksanakan semua tugas yang dilimpahkan oleh Kepala Kantor.
- b. Bertanggung jawab atas Akuntansi
- c. Memeriksa dan mengawasi pekerjaan Asisten I dan Asisten II. d) Melaksanakan semua kegiatan akuntansi termasuk buku besar, buku harian kas, jurnal umum, jurnal arus kas masuk, dan jurnal kas keluar.
- d. Mengawasi dan memeriksa buku besar pembantu hutang dan piutang.
- e. Pada akhir setiap periode verifikasi semua jurnal keuangan.
- f. Setiap akhir periode tutup buku dan kirim jurnal dokumen sumber ke area Pos.
- g. Memeriksa dan mengawasi kebenaran pengisian buku besar atas aktiva, kewajiban, investasi, pendapatan dan pengeluaran.

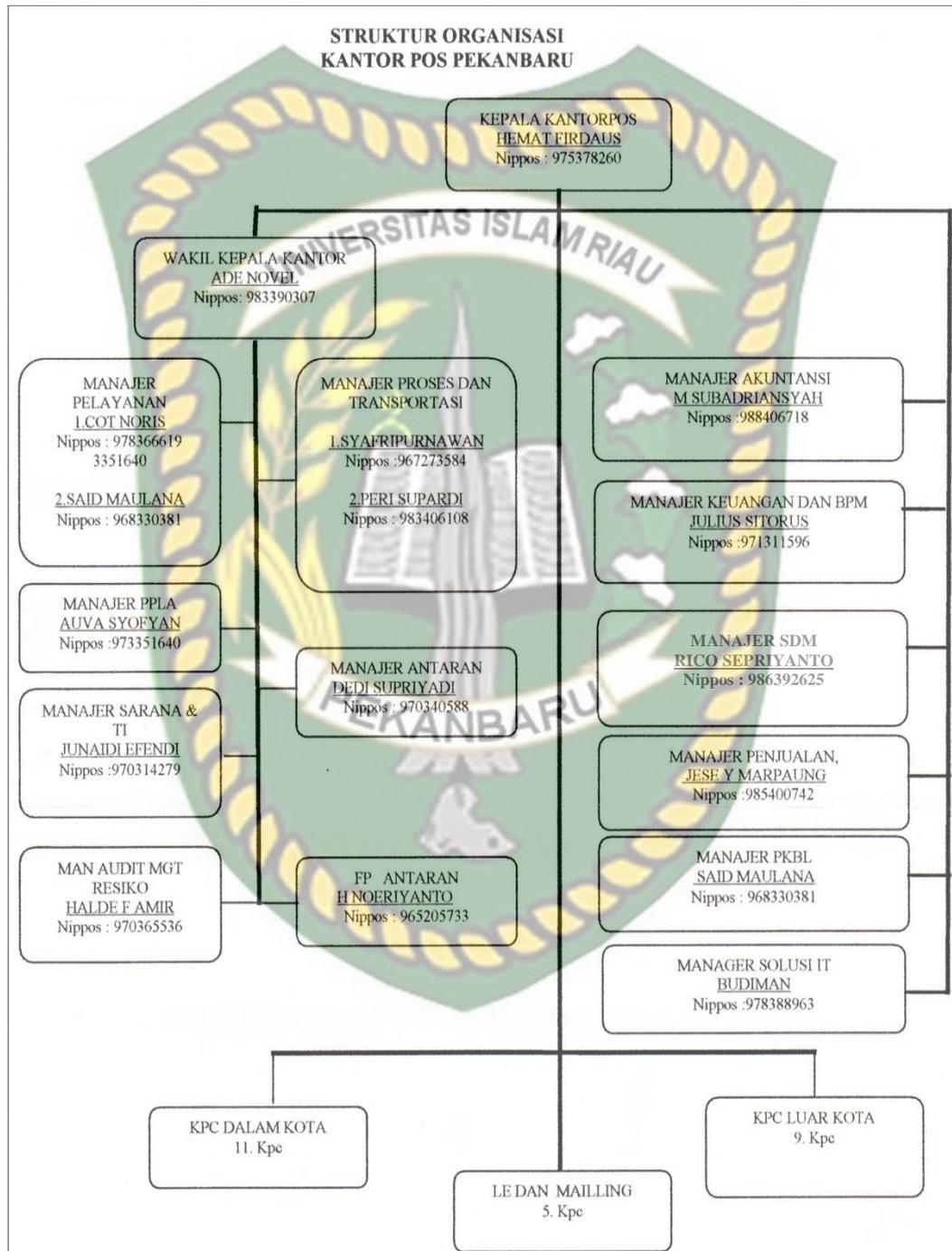
5. Manajer Audit MGT Risiko

Tugas-tugasnya adalah sebagai berikut:

- a. Memantau penerapan manajemen risiko
- b. Memastikan efektivitas sistem pengendalian intern, sistem teknologi informasi, serta efektivitas pelaksanaan tugas auditor internal dan auditor eksternal.

- c. Menilai pelaksanaan kegiatan serta hasil audit yang dilakukan oleh unit pengendalian intern (SPI) dan auditor eksternal.
- d. Memberikan rekomendasi mengenai perbaikan sistem pengendalian internal dan penerapannya
- e. Memastikan bahwa seluruh kegiatan perusahaan selalu berlandaskan pada prinsip-prinsip tata kelola perusahaan yang baik dan etika bisnis yang sehat.
- f. Memantau semua divisi operasional
- g. Mendeteksi, menganalisis risiko keuangan, operasional, hukum, dan risiko lainnya yang secara langsung maupun tidak langsung berkaitan dengan kelangsungan usaha perusahaan.
- h. Melakukan studi risiko bisnis terhadap rencana pengembangan bisnis masing-masing perusahaan.
- i. Membahas dan memberikan saran langkah-langkah yang diperlukan untuk mengatasi risiko yang dihadapi perusahaan.
- j. Membuat laporan dan rekomendasi atas pelaksanaan tugas tersebut.

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru.



Sumber : Kantor Pos Indonesia Kota Pekanbaru 2021

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1 Identitas Responden

Dalam pelaksana penelitian yang peneliti lakukan dilapangan, yang paling berperan penting untuk penyempurnaan hasil penelitian ini adalah responden yang menjadi informan penulis, dan untuk mengetahui identitas dari responden yang penulis temui dilapangan, peneliti menyajikan dalam bentuk tabel pada pembahasan dibawah ini:

Tabell V.I: Identitas Resonden Penelitian Penulis Terkait Penelitian Tentang Strategi Pengungkapan Oleh Kepolisian Terhadap Analisis Pelayanan PT. POS Indonesia (Studi Kasus Pada Kantor Pos Pusat Pekanbaru)

No	Nama	Posisi / Status
1	M. Engga Malmondo	Kepala Gudang PT. Pos Pusat Pekanbaru
2	Sabrina	Biro Sumber Daya Manusia
3	Fahmi	Sebagai Pelanggan
4	Darmasari	Sebagai Pelanggan
5	Agil	Sebagai Pelanggan
6	Teguh	Sebagai Pelanggan
7	Netty	Sebagai Pelanggan

Sumber : *Olahan Data Penulis, Tahun 2021*

Berdasarkan penyajian tabel diatas dapat dilihat bahwa informan yang penulis jadikan responden dalam penelitian ini berjumlah sebanyak 7 (Tujuh) orang, yang berasal dari masing-masing komponen, baik itu dari pihak PT. Pos Indonesia maupun masyarakat pekanbaru sebagai customer atau pelanggan Pos Indonesia, dengan informan yang telah disebutkan tersebut, maka penulis akan

menyajikan hasil penelitian dengan menggunakan teori teori yang relevan dan berkaitan dengan penelitian ini, dan hasil penelitian yang telah penulis dapatkan dilapangan dapat dilihat pada pembahasan dibawah ini:

5.2 Hasil Penelitian Tentang Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia Studi Kasus Pada Kantor Pusat Pekanbaru

Di Indonesia memiliki beberapa organisasi yang memilii tugas untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, seperti organisasi publik dalam pembuatan KTP, KK, ataupun penyiapan berkas-berkas lainnya. Tetapi berdasarkan perkembangan zaman, bahwa untuk saat sekarang ini pelayanan yang dibutuhkan oleh masyarakat tidak hanya dari administrasi saja, tetapi juga dalam bidang pengiriman barang barang baik itu berupa berkas, barang atau benda, agar mempermudah masyarakat untuk melakukan pengiriman dari satu daerah ke daerah lainnya dengan cepat dan aman.

Di dalam dunia ekspedisi di Indonesia terdapat dari dua organissi yaitu milik swasta dan pemerintahan, yang termasuk eksepedisi swasta itu seperti JNE, JNT, Tiki, Lion Parcel, dan lain sebagainya, sedangkan ekspedisi milik pemerintah adalah PT. Pos Indonesia.

Kinerja suatu organisasi sangat penting diukur untuk mengetahui seberapa jauh tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuannya. Pengukuran kinerja tersebut dilakukan dengan membandingkan hasil yang telah dicapai dengan tujuan yang sudah direncanakan sebelumnya. Hasil dari pengukuran tersebut dapat digunakan sebagai dasar untuk memperbaiki kinerja yang selama ini sudah dicapai organisasi.

Berdasarkan yang sudah kita ketahui sejak lama bahwa kinerja dan pelayanan dari organisasi yang berasal dari swasta dan pemerintah tentunya berbeda, hal ini kita dapat bedakan setelah adanya perbandingan yang sudah kita rasakan dan alami dengan menggunakan jasa pengiriman milik swasta dengan jasa pengiriman milik pemerintahan. Salah satu pembahasan yang akan penulis sajikan terkait pelayanan jasa pengiriman PT. POS Indonesia khususnya yang berada di Kota Pekanbaru, dan untuk mengetahui hasil dari penelitian ini, penulis akan menyajikan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Kehandalan

Kehandalan adalah Persyaratan kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terperaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpati dan dengan akurasi yang tinggi.

Tidak hanya pelayanan yang diberikan pada saat *customer servicemenerima* paket yang akan dikirim oleh pelanggan, tetapi dari segi kecepatan dalam pengiriman, jangkauan pengiriman yang luas, kemudahan dalam pengiriman, dan juga termasuk kurir yang bertugas untuk mengantarkan pesanan barang kepada pelanggan juga harus memiliki *attitude* yang baik, sopan dan ramah sehingga pelanggan merasa nyaman dan tentunya puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan observasi yang penulis dapatkan dari lapangan bahwa PT. Pos Indonesia sudah berkembang dalam pengiriman barang, tidak hanya bisa dilakukannya pengiriman dalam Negara saja tetapi juga sudah bisa dilakukannya

pengiriman manca Negara. Tetapi yang menjadi kendala untuk sampai saat sekarang ini adalah jenis barang yang masih terbatas, tidak semua barang bisa dikirim melalui via pos selain itu jangka waktu pengiriman barangnya juga termasuk lama.

Untuk lebih jelasnya penulis akan memaparkan hasil wawancara dengan Bapak M. Rangga Malmondo sebagai Kepala Gudang PT. Pos Pekanbaru, adapun hasil wawancara yang diperoleh sebagai berikut:

“Demi memberikan pelayanan yang maksimal kepada pelanggan/masyarakat, kami PT. Pos Indonesia yang beroperasi di Kota Pekanbaru selalu berupaya memperbaiki diri dengan pelayanan yang sangat-sangat baik, dan untuk rute pengiriman, PT.Pos Indonesia bukan hanya menjangkau negeri, akan tetapi sudah sampai ke manca Negara, dan itu diharapkan dapat membantu kebutuhan yang di perlukan masyarakat pada saat ini, untuk saat sekarang ini yang sudah menjangkau 18 manca Negara yang bisa kita capai tetapi tentunya memiliki ketentuan seperti barang-barang yang masuk kategori dalam pengiriman, kapasitas dan ketentuan-ketentuan yang mendukung seperti berkas-berkas yang harus diselesaikan” (Wawancara dengan Bapak M Rangga sebagai Kepala Gudang PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021).

Berdasarkan hasil wawancara di atas bahwa dapat penulis ambil poin pentingnya adalah bahwa PT. Pos Indonesia selalu berusaha melakukan inovasi-inovasi dalam meningkatkan pelayanan bagi masyarakat Indonesia, salah satunya adalah jangkauan untuk dalam pengiriman, untuk saat sekarang tidak hanya untuk dalam Negara saja tetapi sudah bisa melakukan pengiriman ke beberapa Negara.

Tidak hanya jangkauan pengiriman saja yang harus ada inovasi, tetapi juga yang tidak kalah pentingnya dalam suatu organisasi adalah memberikan pelayanan yang efektif, dan efisien dalam waktu atau bisa lebih dikenal dengan pelayanan prima. Ada beberapa sikap yang harus dimiliki oleh pegawai- pegawai PT. Pos Indonesia adalah, adanya sikap sopan-santun dalam memberikan

pelayanan kepada masyarakat, sabar dalam menanggapi keluhan dari pelanggan terkait waktu pengiriman paket ataupun kerusakan yang terjadi pada saat dalam pengiriman, serta bisa memberikan solusi terhadap keluhan dari pelanggan.

Untuk mengetahui lebih lanjut terhadap kualitas dari sumber daya manusia yang ada di PT. Pos Indonesia, maka penulis melanjutkan melakukan penelitian dengan melakukan wawancara dengan salah satu informan yaitu dengan Ibu Sabrina sebagai Biro SDM di Kantor PT.Pos Indonesia Regional Pekanbaru, adapun yang penulis dapatkan informasi terkait kualitas SDM atau pegawai PT. Pos Pekanbaru dalam melayani masyarakat sebagai customer mereka, Adapun hasil wawancara peneliti dengan beliau sebagai berikut :

“Kualitas sumber daya manusia pada PT. Pos Indonesia tentunya sangat kita perhatikan dan selalu ada peningkatan terhadap kualitas pelayanan dari PT. Pos Indonesia, baik itu pelayanan yang berada di kantor maupun pegawai lapangan atau disebut dengan kurir juga tidak luput dari perhatian kita. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan kita selalu mengadakan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai PT. Pos Indonesia, yang dilakukan 2 kali dalam setahun dan dilakukan secara merata” (Wawancara dengan Ibu Sabrina Sebagai Biro Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021).

Berdasarkan dari hasil wawancara yang penulis dapatkan dari keyinforman, penulis mendapatkan informasi bahwa pihak PT.Pos Indonesia sangat memperhatikan kualitas pelayanan dari pegawainya, hal ini tentunya dilakukan beberapa cara yaitu dengan melakukan pendidikan dan pelatihan bagi pegawai secara merata dan menyeluruh yang dilakukan 2 (dua) kali dan setahun. Untuk memperjelas pernyataan dari pihak PT. Pos maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang merupakan pelanggan dari PT. Pos Indonesia, Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

“Saya salah satu pelanggan dari PT. Pos Indonesia, kalau dilihat dari pelayanan yang diberikan memang sudah cukup optimal dan ongkos kirim juga termasuk murah, tetapi saat sekarang ini yang selalu menjadi kendala menggunakan ekspedisi pos adalah pengirimannya sangat lambat, dan penanganan masalahnya juga lama” (Wawancara dengan Ibu Darmasari Sebagai Pelanggan PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 6 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan Ibu Darmasari dapat diambil kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PT. Pos Indonesia memang sudah tergolong dikatakan optimal tetapi yang menjadi kendala sampai saat ini adalah waktu pengiriman yang sangat lama, dan penanganan masalah yang cukup lama dan berbelit-belit. Hal ini dipertegas dari hasil observasi penulis bahwa banyak masyarakat yang menggunakan ekspedisi via pos mengeluh dikarenakan pengiriman barang yang terlalu lama.

Untuk menciptakan layanan yang berkualitas PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru dituntut untuk memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung, bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam pengiriman paket pos dilihat dari dimensi kehandalan dalam memberikan pelayanan dapat dikatakan belum optimal. Hal ini terlihat dari kemampuan petugas dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan Standar Operasional Prosedur yang belum maksimal, karena masih adanya keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dan kehandalan petugas yang belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan. seperti yang diharapkan oleh pelanggan.

2. Daya Tanggap

Menurut Tjiptono (2014:282) daya tanggap (*responsiveness*) merupakan keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dalam memberikan layanan daya tanggap. Lupiyoadi dan Hamdani (2006:182) suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan menyampaikan informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu merupakan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan. Terdapat empat indikator daya tanggap menurut Tjiptono (2014:287), kepastian waktu penyampaian jasa diinformasikan dengan jelas kepada para pelanggan, layanan yang segera/cepat dari peawai PT. Pos, pegawai yang selalu bersedia membantu pelanggan, pegawai yang tidak terlalu sibuk, sehingga sanggup menanggapi permintaan pelanggan dengan cepat.

Daya tanggap adalah kemampuan menerima dengan pancaindra dan memberikan reaksi terhadapnya dan juga cepat memahami apa yang ditangkap maupun diterima oleh pancaindra. Daya tanggap ini merupakan termasuk pelayanan yang prima yang harus dimiliki oleh setiap pegawai khususnya pada PT. Pos Indonesia Kota Pekanbaru. Setiap pegawai harus memiliki karakter yang memiliki daya tanggap atau respon cepat yang sedang dihadapi di depan, baik itu terkait dalam keluhan pelanggan, memberikan arahan kepada pelanggan yang kurang mengerti cara melakukan pengiriman melalui via pos.

Penulis ingin mengetahui tanggapan dari pihak PT. Pos Indonesia terkait kualitas pegawai cepat tanggap atau daya tanggap yang baik dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, untuk lebih jelasnya penulis melakukan wawancara

dengan Ibu Sabrina sebagai Biro Sumber Daya Manusia pada PT. Pos Indonesia, berikut hasil wawancara penulis dengan beliau:

“Untuk pertanyaan mengenai pelayanan yang diberikan, terutama respon yang diberikan, kami sebagai bagian dari PT. Pos Indonesia tentunya selalu mengutamakan kepentingan Pelanggan (Masyarakat), memang kadang ada beberapa masalah yang kerap kali terjadi antara pelanggan dan pegawai, dan masalah yang paling sering adalah salah pengertian di karnakan hal-hal lainnya, dibalik itu semua saya rasa pelayanan yang diberikan oleh PT.Pos Indonesia Kota Pekanbaru sudah dapat di katakan sangat baik” (Wawancara dengan Ibu Sabrina Sebagai Biro Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara penulis bahwa pihak PT. Pos Indonesia sudah memberikan pelayanan dengan baik, walaupun mereka mengakui bahwa ada terdapat beberapa pelayanan yang tidak bisa dilakukan oleh pegawai Pos yang dikarenakan oleh keterbatasan waktu dan tenaga, tetapi hampir secara keseluruhan keluhan pelanggan bisa di atasi dengan baik.

Untuk menegaskan pernyataan dari pihak PT. Pos Indonesia terkait penanganan keluhan dari pelanggan maka penulis akan memaparkan data yang penulis peroleh dari kantor PT. Pos Indonesia, yaitu sebagai berikut:

Tabel V.1 : Dataa Laporan Keluhan Masyarakat Pengguna Layanan PT.Pos Indonesia Di Kota Pekanbaru 2020

Bulan	Jenis Keluhan Masyarakat			Jumlah keluhan	Penanganan Keluhan
	Terlambat	Kerusakan	Kehilangan		
Januari-april	157	86	33	276	113
Mei-agustus	105	92	61	258	169
September-desember	106	77	75	258	173
Jumlah	368	255	169	792	455

Sumber : PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru 2021.

Berdasarkan hasil atas dapat diketahui bahwa banyak masyarakat yang mengeluhkan pelayanan PT.pos Indonesia Pekanbaru yang paling dominan adalah keterlambatan pesanan masyarakat sampai tujuan, yaitu 368. Selain itu, dari jumlah tersebut PT. Pos Indonesia tidak dapat menyelesaikannya secara keseluruhan, hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya fasilitas yang disediakan oleh perusahaan.

Untuk memperjelas pernyataan dan data di atas penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat yang merupakan pelanggan PT. Pos Indonesia yaitu dengan Bapak Fahmi, Adapun hasil wawancara sebagai berikut :

“Biasanya saya kalau ngirim-ngirim barang itu ke ekspedisi lain seperti JNT atau JNE, karna saya juga jualan, jadi kalau ada pengiriman ke luar kota tentunya ongkir lebih mahal, dan pos lumayan terjangkau untuk ongkirnya, tapi sebelum melakukan pengiriman via ekspedisi ini pastinya saya konfirmasi dulu kalau pengirimannya lama, agar konsumenpun nggak komplek sama saya kalau ada keterlambatan, karna kalau kita yang komplek sama pihak PT. Pos nya rasa saya percuma, karn nggak pernah digubris pengirimannya tetap aja lama dan kita hanya di suruh sabar tanpa ada solusi”. (Wawancara dengan Bapak Fahmi Sebagai Pelanggan PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 8 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan informan, dapat diambil kesimpulan bahwa pihak PT. Pos Indonesia sudah berusaha memberikan pelayanan dengan baik, tetapi tentunya masih terdapat kekurangan sehingga ada beberapa masyarakat yang kurang merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.

Dalam ciptakan layanan yang berkualitas, PT.Pos Indonesia Kota Pekanbaru dituntut untuk cepat dalam menanggapi keluhan yang disampaikan pelanggan dan mampu memberikan solusi atas setiap keluhan pelanggan.

Dari hasil wawancara dan observasi langsung peneliti dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam penyampaian PaketPos dilihat dari dimensi daya tanggap dapat dikatakan belum optimal. Hal ini didapat dari hasil wawancara dengan salah satu pelanggan yang masih merasa ada kekurangan dalam pengiriman.

3. Kepastian

Maksud Kepastian dalam pelayanan ini adalah adanya kepastian biaya atau tarif yang di bebaskan kepada pengirim atau masyarakat serta adanya jaminan bahwa paket akan sampai tepat pada waktunya dan aman sampai tujuan. Jadi perusahaan memberikan rasa aman kepada masyarakat yang menggunakan layanan jasa paket pos, sehingga masyarakatpun memiliki kepercayaan kepada perusahaan dan akan menggunakan layanan jasa pos kembali atau masyarakat akan loyal dalam menggunakan jasa tersebut.

Pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini mencakup beberapa komponen termasuk komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetensi dan kesopanan. Menurut Tjiptono (2012: 175) tentang pengetahuan dan kesopanan pegawai serta kemampuannya menumbuhkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan.

Setiap bentuk pelayanan membutuhkan kepastian atas pelayanan yang diberikan. Bentuk kepastian suatu pelayanan sangat ditentukan oleh jaminan dari pegawai yang memberikan pelayanan, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan merasa puas dan percaya bahwa segala bentuk urusan pelayanan yang

dilakukan selesai dan tuntas sesuai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan, kelancaran dan kualitas pelayanan yang diberikan. Parasuraman, 2001: 69).

Jaminan atas pelayanan yang diberikan karyawan sangat ditentukan oleh kinerja atau kinerja pelayanan, sehingga diyakini karyawan tersebut mampu memberikan pelayanan yang handal, mandiri dan profesional yang berdampak pada kepuasan pelayanan yang diterima. komitmen organisasi yang kuat, yang menganjurkan agar setiap pegawai memberikan pelayanan dengan sungguh-sungguh dan tulus untuk memuaskan orang yang dilayani.

Bentuk jaminan lainnya adalah jaminan bagi pegawai yang memiliki perilaku kepribadian yang baik dalam memberikan pelayanan, tentunya akan berbeda antara pegawai yang memiliki watak atau watak yang buruk dan yang tidak baik dalam memberikan pelayanan (Margaretha, 2003: 201).

Di dalam hal yang akan dinilai pada bagian indikator ke tiga adalah jaminan tariff atau kepastian tariff ongkir pengiriman serta adanya jaminan keselamatan terhadap barang yang dikirim oleh pelanggan. Untuk lebih jelasnya penulis melakukan wawancara dengan salah satu pihak PT. Pos Indonesia Pusat Pekanbaru yaitu dengan Bapak M. Engga Malmondo sebagai kepala Gudang PT. Pos Indonesia, Adapun hasil wawancara peneliti dengan beliau sebagai berikut:

“Untuk penentuan jumlah tariff pengiriman itu sudah benar-benar pasti dan sama secara nasional, karna sudah di atur di dalam system komputerisasi, dan kita tidak bisa lagi untuk memainkan atau mengubah angka nominalnya, dan pastinya pengiriman yang dilakukan di PT.Pos Indonesia memiliki jaminan asuransi terhadap pelanggan, apabila barang rusak atau tidak sampai, maka silahkan di lakukan pengurusan ke kantor Pos terdekat, nanti akan ada kebijakan yang mengaturnya, apakah barang masih dalam perjalanan atau memang barang tidak di temukan, maka akan ada pengembalian dan ganti rugi

atas barang tersebut". (Wawancara dengan Bapak M Rangga sebagai Kepala Gudang PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara di atas penulis dapat mengambil kesimpulan bahwa pihak PT. Pos Indonesia sudah memberikan jaminan tariff ongkir yang konsisten, serta jaminan asuransi jika ada kerusakan pada barang dan juga apabila barang tidak sampai pada penerima atau ketujuannya. Untuk lebih jelasnya penulis melakukan wawancara dengan Ibu Darmasari sebagai Pelanggan PT. Pos Indonesia, Adapun hasil wawancara peneliti dengan beliau sebagai berikut :

"Oh Iya kalau masalah ongkir saya setuju banget karna mereka ongkirnya selain murah tetapi juga konsisten, kalau masalah ongkir nggak perlu diragukan lagi, tetapi kalau masalah adanya jaminan kalau barang hilang atau tidak barangnya tidak sampai ke tujuan menurut saya masih kurang maksimal ya, karna kmren ada barang saya statusnya sudah sampai dan diterima oleh pelanggan, tetapi saya konfirmasi dengan penerima kalau dia nggak ada nerima barang tersebut. Ya tentunya saya ajukan komplek, tetap ditangani tapi prosesnya lama dan uang ganti ruginya ada tapi hanya setengah karna mereka nggak mengakui kalau itu sepenuhnya kesalahan dari mereka". (Wawancara dengan Ibu Darmasari Sebagai Pelanggan PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 6 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara penulis di atas bahwa dapat di ambil kesimpulan bahwa untuk harga atau tariff ongkir dari Pos memang sudah ditetapkan dan pegawai tidak bisa melakukan kecurangan untuk menaikkan harga ongkir, tetapi jika untuk jaminan keselamatan barang PT. Pos Indonesia belum bisa memberikan yang terbaik.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung penulis dapat menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) pekanbaru dilihat dari jaminan dan kepastian dapat dikatakan optimal. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian paket sampai tujuan dan

kemampuan pegawai memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang kiriman paketPos walaupun belum maksimal.

4. Empati

Empati merupakan salah satu aspek kognisi sosial yang berperan penting ketika individu merespons emosi orang lain dalam rangka membangun hubungan dengan orang lain (Spreng, McKinnon, Mar, & Levine, 2009). Menurut (Agus Efendi dalam Djafri, N. 2014: 43), Empati merupakan bagian dari kecerdasan emosional berupa kemampuan mengenali perasaan diri sendiri dan perasaan orang lain, kemampuan memotivasi diri sendiri dan kemampuan mengelola emosi dengan baik. dalam diri kita sendiri dan dalam hubungannya dengan orang lain. lainnya. Sementara itu (Borba, 2008) berpendapat bahwa, empati adalah kemampuan untuk memahami perasaan dan perhatian orang lain. Melalui empati, perawat diharapkan mampu memahami, merasakan, menghargai pasien karena dalam proses empati ini terjadi proses pemahaman dan perasaan yang diungkapkan dalam bentuk hubungan interpersonal.

Empati adalah cara untuk memfasilitasi proses berbagi dan mengkomunikasikan perasaan yang dialami seseorang, sehingga proses asimilasi kesedihan yang dialami menjadi bagian dari perasaan mereka (Decety & Jackson, 2006). Sementara itu, penelitian yang dilakukan oleh Wilkin dan Silvester (dalam Fatimah et al., 2010) menyatakan bahwa empati seorang karyawan diperlukan agar hubungan saling percaya dapat dibina dan memudahkan dalam mengeksplorasi masalah klien, serta mempercepat proses penyembuhan, terutama dalam berinteraksi dengan pelanggan. Empati sangat diperlukan.

Empati di dalam pelayanan ini merupakan salah satu nilai terpenting yang harus diterapkan oleh perusahaan kepada pegawainya dalam melayani masyarakat. Rasa empati yang dimaksudkan disini adalah cara ataupun sikap pegawai dalam melayani masyarakat atau pelanggan.

Empati adalah dimensi yang memberikan peluang besar untuk memberikan pelayanan yang bersifat “*Surprise*”, sesuatu yang diharapkan oleh pelanggan yang dilakukan oleh pegawai. Ada banyak cara yang dapat dilakukan untuk menyenangkan pelanggan (customer). Hal ini misalnya, dapat dilakukan dengan memberikan pertolongan kepada pelanggan yang mengalami kesusahan, tanpa dimintai oleh pelanggan secara langsung. Pelayanan yang ber-empati akan mudah diciptakan jika setiap pegawai perusahaan tersebut mengerti kebutuhan spesifik dari pelanggannya.

Kemampuan untuk berempati mungkin kemampuan yang paling penting sebagai seseorang yang berurusan dengan pelanggan. Empati berarti menyediakan layanan penuh perhatian dan pribadi. Dapat didefinisikan bahwa empati sebagai “identifikasi intelektual dengan perasaan, pikiran atau sikap lain.” Empati adalah kemampuan untuk benar-benar menempatkan diri pada posisi pelanggan sehingga pegawai dapat memahaminya. Berempati tidak selalu memerlukan proses panjang, kadang-kadang hanya membutuhkan waktu beberapa saat untuk benar-benar memahami di mana pelanggan berasal. Terkadang dibutuhkan beberapa menit untuk menyimak dan bisa dikombinasikan dengan pernyataan empati.

Dalam pembahasan rasa empati dalam pelayanan, penulis ingin melihat bagaimana rasa empati pegawai PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru

dalam memberikan jasa kepada masyarakat sebagai pelanggannya. selanjutnya penulis melakukan wawancara dengan pihak PT. Pos Indonesia yaitu Ibu Sabrina sebagai Biro SDM pada PT. Pos Indonesia, berikut hasil wawancara peneliti dengan beliau sebagai berikut :

“Untuk pelayanan di dalam hal kesopanan dan norma-norma yang berlaku di masyarakat, pihak PT. Pos Indonesia tentunya sudah melakukan pembinaan terhadap pegawai yang di tugas kan, khususnya pegawai yang berhadapan langsung dengan pelanggan di bagian terdepan, contohnya bagian informasi dan penerimaan barang, dan hampir semua pegawai yang di pekerjaan sudah lulus dengan berbagai macam tes dan pelatihan yang diberikan, dan apabila ada pegawai yang tidak menjaga norma-norma di saat melayani pelanggan, pihak PT. Pos Indonesia khususnya Kota Pekanbaru juga sudah menyiapkan tempat pengaduan baik berupa nomor yang bisa di hubungi ataupun secara langsung di lokasi pelayanan pada masing-masing kantor pos”. (Wawancara dengan Ibu Sabrina Sebagai Biro Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di atas dapat disimpulkan bahwa pihak PT. Pos Indonesia sudah memberikan pembinaan kepada pegawai agar dapat memberikan pelayanan lebih ramah, sopan, dan juga mendengarkan dengan baik keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Untuk lebih jelasnya agar mengetahui apakah PT. Pos Indonesia sudah memberikan pelayanan dengan maksimal maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu masyarakat juga sebagai pelanggan dari PT. Pos Indonesia, Adapun hasil wawancara peneliti dengan beliau sebagai berikut:

“Menurut saya pelayanannya sudah cukup bagus tetapi ada yang menjadikannya kekurangan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan, seperti memberikan rasa aman pada saat melakukan komplek, dan juga menemukan solusi setiap ada permasalahan”. (Wawancara dengan Ibu Sabrina Sebagai Biro Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti di atas, bahwa pelanggan memberikan penilaian terhadap pelayanan diberikan oleh pegawai PT. Pos Indonesia yaitu sudah cukup bagus tetapi masih ada pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi langsung peneliti dapat menggambarkan bahwa kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam mengirimkan paket pos dilihat dari Empati dapat dikatakan baik. Hal ini terlihat dari perhatian Kantor Pos dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan dan menjalin komunikasi yang baik.

5. Wujud

Wujud atau bukti fisik adalah kemampuan perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan dan kemampuan saran dan prasarana fisik perusahaan yang dapat di andalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh perusahaan.

Pada PT. Pos Indonesia yang harus dimiliki bentuk wujudnya adalah selain gedung kantor fasilitas juga harus memadai, untuk memperlancar akses jasa kirim. Yang dimulai dari tempat ruang tunggu pelanggan harus ada tempat duduk, pendingin ruangan, dan lain lain. Selain tersedianya fasilitas yang jug harus diperhatikan adalah tingkat kebersihan dan kenyamanan untuk pelanggan.

Untuk lebih lengkapnya agar penulis mengetahui informasi atas ketersediaan fasilitas di PT Pos Indonesia Pusat Pekanbaru, maka penulis melakukan wawancara dengan salah satu pihak PT. Pos Indonesia, yaitu dengan

Ibu Sabrina sebagai Biro Sumber Daya Manusia pada PT. Pos Indonesia, berikut hasil wawancara penulis dengan beliau:

“Untuk ketersediaan fasilitas penunjang kenyamanan pelanggan/masyarakat, pihak Pos Indonesia khususnya yang berada di jalan sudirman ini sudah menenuhi hampir seluruh seluruh aspek yang di butuhkan, mulai dari ruang tunggu, toilet, mushola, tempat parkir yang luas, dll, dan pelayanan yang diberikan kepada pelanggan/masyarakat juga memiliki prosedur standar pelayanan yang di tetapkan oleh pihak internal PT. Pos Indonesia, ya seperti yang telah kita bahas tadi, semua harus mengutamakan konsumen atau masyarakat”. (Wawancara dengan Ibu Sabrina Sebagai Biro Sumber Daya Manusia PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 4 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti peroleh di atas dapat di simpulkan bahwa untuk kenyamanan pelanggan, PT. Pos Indonesia Pusat Pekanbaru menyediakan fasilitas-fasilitas pendukung seperti tempat parkir yang luas dan aman, ruang tunggu, toilet, mushola dan lain sebagainya yang dibutuhkan oleh pihak PT. Pos Indonesia. Untuk melihat penilaian dari masyarakat yang merupakan pelanggan dari PT. Pos Indonesia terhadap fasilitas yang sudah disediakan maka penulis melaukan wawancara dengan Ibu Darmasari, Adapun hasil wawancara sebagai berikut:

“Menurut saya kalau untuk fasilitas yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia sudah cukup terpenuhi ya, seperti ruang tunggunya bersih, adem dan wangi juga, tidak hanya itu di Pos Pusat Pekanbaru juga menyediakan mushalla jadi kita sebagai muslim kalau mau shala tidak repot-repot lagi untuk mencari tempat shalat, selain fasilitas yang disediakan kita juga suka dengan penampilan pegawainya rapi, bersih dan wangi, ya di luar dari masalah pengirimannya, untuk hal ini saya mengakui kalau fasilitas mereka sudah tergolong cukup bagus”. (Wawancara dengan Ibu Darmasari Sebagai Pelanggan PT. Pos Indonesia Pekanbaru, 6 Oktober 2021)

Berdasarkan hasil wawancara peneliti bahwa dapat di ambil kesimpulan bahwa fasilitas yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia Regional Pekanbaru

sudah cukup lengkap, dan pelanggan juga merasa nyaman atas fasilitas yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dalam pembahasan tanggapan pelanggan dan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam memberikan pelayanan paket pos, dapat disimpulkan bahwa secara umum kualitas pelayanan PT. Pos Indonesia (Persero) Pekanbaru dalam memberikan pelayanan paket pos sudah berjalan dengan optimal yang dilihat dari indikator Reliability dimana dari hasil wawancara yang disampaikan oleh pelanggan dan kehandalan petugas yang belum dapat memberikan pelayanan yang memuaskan seperti yang diharapkan pelanggan. Untuk indikator daya tanggap dimana informan menyatakan dapat dikatakan belum optimal. Hal ini didapat hasil dari wawancara salah satu pelanggan yang masih merasa terdapat kekurangan dalam pengiriman. Dalam indikator *Jaminan* sudah dikatakan dengan optimal. Hal ini dapat dilihat dari kemampuan pegawai dalam memberikan kepastian paket sampai tujuan dan kemampuan pegawai memberikan jaminan ganti rugi atas keterlambatan, kerusakan dan kehilangan barang kiriman paketPos walaupun belum maksimal. Dari indikator *Empati* hasil wawancara bahwa pelanggan memberikan penilaian terhadap pelayanan diberikan oleh pegawai PT. Pos Indonesia yaitu sudah cukup bagus tetapi masih ada pelayanan yang perlu ditingkatkan lagi. Dan dari indikator *Wujud* dilihat dari hasil wawancara bahwa fasilitas yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia Regional Pekanbaru sudah cukup lengkap, dan pelanggan juga merasa nyaman atas fasilitas yang disediakan oleh PT. Pos Indonesia.

5.3 Kendala Yang dihadapi oleh pihak PT.Pos Indonesia dalam memberikan jasa Pengiriman PT. Pos Indonesia Pekanbaru Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat yang menjadi pelanggan di PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru, dimana pegawai Pos Indonesia mau tidak mau secara langsung harus berhadapan dengan masyarakat atau pelanggan dalam pemberian pelayanan, dalam proses tersebut tentu saja pegawai akan mengalami beberapa kendala yang menjadi factor-faktor yang menjadi penghambat dalam melaksanakan pekerjaan mereka, baik itu kendala yang disebabkan oleh kelalaian si pegawai sendiri ataupun kendala-kendala yang datang dari sikap pelanggan tersebut. dan factor-faktor penghambat tersebut akan penulis sajikan berdasarkan masing-masing indikator penelitian tersebut dan dapat di lihat dibawah ini:

1. Keandalan

Dalam pelaksanaan indikator yang pertama yang membahas tentang “Jangkauan rute pengiriman yang dapat dimanfaatkan masyarakat dapat menjangkau seluruh wilayah lokal dan internasional” dan juga “Memberikan Pelayanan dengan efisien dan efektif terkait waktu pengiriman” kendala yang dihadapi oleh PT.Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru adalah factor teknis, dimana waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan estimasi pengiriman bisa terjadi karna adanya factor kerusakan jalan, musibah, kerusakan mobil di jalan, dan juga factor dari kendala-kendala lainnya.

2. Daya Tanggap

Selanjutnya adalah kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) pada indikator yang kedua yang membahas tentang “Pegawai PT. Pos Indonesia Memberikan pelayanan dengan mendengarkan dan memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat” dan juga “Memberikan respon yang cepat atas keluhan yang diberikan masyarakat terkait pelayanan PT. Pos Indonesia”. Kendala yang dihadapi dalam pembahasan ini adalah datang dari si pelanggan itu sendiri yang kadang tidak sabar ingin mendapatkan pelayanan, sementara di sisi lain, yang harus di layani oleh pegawai bukan hanya pelanggan itu sendiri melainkan banyak pelanggan lain, dan untuk solusinya sudah di sediakan nomor antrian yang bisa di gunakan untuk mendapatkan keadilan di dalam penerimaan pelayanan yang diberikan PT. Pos Indonesia.

3. Kepastian

Kendala-kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru di dalam melaksanakan indikator yang ke 3 yaitu terkait yang membahas tentang: “Kepastian jumlah tarif yang telah di tetapkan dengan yang dibebankan kepada masyarakat” dan juga “Kepastian keamanan dan waktu pengiriman sesuai dengan waktu yang telah di tetapkan disaat masyarakat melakukan pengiriman” adalah kendala di dalam waktu pengiriman yang terkadang mengalami waktu keterlambatan dikarenakan masalah operasional perjalanan.

4. Empati

Selanjutnya adalah kendala yang dihadapi oleh PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru yang berkaitan dengan indikator Empati adalah dimana sikap dan tingkah laku para konsumen atau pelanggan yang selalu ingin di dahulukan dan ingin selalu barang yang di kirim agar sesegera mungkin sampai, sementara Pos Indonesia mempunyai prosedur pengiriman dalam dan juga estimasi waktu pengiriman untuk sampai ke tujuan.

5. Wujud

PT. Pos Indonesia telah berupaya melengkapi fasilitas-fasilitas pendukung yang ada di kantor pos Indonesia setiap cabangnya, dan PT.Pos Indonesia sadar bahwa akan selalu ada kekurangan yang harus di lengkapi, oleh sebab itu, PT.Pos Indonesia akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk melengkapi segala kekurangan yang ada saat ini di masing-masing kantor pelayanannya.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil peneliti dilapangan telah dilakukan dan dianalisis serta dilengkapi dengan pembahasan hasil penelitian yang ada di dalam penulisan penelitian ini. Maka penulis memberikan kesimpulan secara umum dapat dikatakan bahwa penelitian yang membahas tentang “Analisis Pelayanan PT. Pos Indonesia” sudah dapat dikatakan optimal tetapi yang menjadi kekurangannya adalah pada tingkat kecepatan dalam pengiriman barang, dan ini masih dinilai ketinggalan jauh dari ekspedisi swasta lainnya.

Selain itu tentunya di dalam pelaksanaan di lapangan pasti masih ada permasalahan yang dihadapi, misalnya PT. Pos Indonesia juga masih belum mampu memberikan jaminan kepastian bagi pelanggannya terkait barang kiriman yang di kirim, hal ini terkait dengan permasalahan waktu pengiriman yang sering tidak sesuai dengan jadwal estimasi yang telah di berikan. Hal ini penulis dapatkan dari pengakuan masyarakat yang penulis mintai keterangan terkait dengan wawancara saat penelitian dilapangan, hal ini tentu ada penyebabnya, seperti banyaknya barang yang menumpuk dikarenakan hari libur.

B. Saran

Berdasarkan hasil dari penelitian, peneliti memberikan saran yang mungkin dapat bermanfaat bagi PT, Pos Indonesia Kota Pekanbaru, khususnya dibidang pelayanan Surat dan pengiriman paket. Kemudian penulis juga memberikan saran-saran yang ditujukan kepada masyarakat yang menjadi

pelanggan dari PT. Pos Indonesia (Persero) Kota Pekanbaru. Saran dari peneliti berikan kepada pihak-pihak di atas adalah:

1. Penulis menyarankan kepada pihak Perusahaan PT.Pos Indonesia untuk memberikan kepastian waktu estimasi barang sampai ke tujuan, agar masyarakat yang menjadi pelanggannya baik secara regular maupun non regular tidak selalu merasa di kecewakan akan estimasi waktu pengiriman yang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan.
2. Selanjutnya adalah saran untuk PT. Pos Indonesia di bidang pemberian asuransi untuk mensosialisasikan bahwa barang yang di kirim mendapatkan asuransi dari pihak PT.Pos Indonesia, hal ini perlu dilakukan sehingga apabila adanya kerusakan fatal yang terjadi pada barang yang di kirim oleh pelanggan, pelanggan tidak perlu merasa khawatir apabila barang yang dikirimnya tidak mendapatkan ganti rugi.
3. Terakhir adalah saran yang ingin penulis sampaikan kepada masyarakat sebagai pelanggan dari Pt. Pos Indonesia untuk lebih memahami prosedur yang di tetapkan di Kantor Pos Indonesia Kota Pekanbaru, karna setiap barang yang di kirim memiliki estimasi dan batas pengiriman. Apabila waktu batas tersebut telah lewat maka pelanggan memiliki hak untuk melakukan klaim atau mempertanyakan kepastian pengiriman barang yang di kirim.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurachman, Oemi. 1990. *Dasar-dasar Public Relation*. Bandung: PT. Citra Aditya Bakti.
- Abdurrahmat Fathoni.2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta.
- Aditya Barata, Atep. 2004. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Alex Media Komputindo.
- Agus Dwiyanto. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Alamsyah, D. 2011. *Manajemen Pelayanan Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika.
- Ali, Faried. 2011. *Teori dan Konsep Administrasi dari pemikiran paradigmatis menuju redefinisi*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Ali, Faried. 2013. *Teori dan Konsep Administrasi*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Alun Jones Q.C., 1995, *Jones On Extradition*, First Edition, Sweet & Maxwell, Inggris.
- Andry Hendry& Yussa Tarmizi. 2015. *Perilaku Etika Administrasi Publik*. Riau: Marpoyan Tujuh.
- Angelo, Robert. 2000. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Dwiyanto, Agus. 2011. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Follet, Mary Parker. (2008) *Defenition of Management* <http://www.blog.re.or.id/defenisi-manajemen.htm> (diakses tanggal 19 November Desember 2017)
- George. R. Terry. 2012. *Asas-asas Manajemen*. Cetakan tujuh. Bandung: PT. Alumni.
- Gitosudarmo, Indriyo. 2001. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hasibuan, Malayu S.P, 2006. *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah, Edisi Revisi*.Jakarta: PT Bumi Aksara
- Hasibuan, Malayu. 2000.*Manajemen Sumber Daya Manusia. Edisi Revisi*.Jakarta: PT. Bumi Aksara

- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik serta Implementasinya*. Bandung: Bandar Maju.
- Ike, Rachmawati Kusdyah. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: AdniIndrapura.
- Indrastuti, Sri 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia Strategik*. Pekanbaru, UR Press.
- Kotler, Philip. 1998. *Manajemen Pemasaran, Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Kontrol*, atih bahasa Hendra Teguh, SE, AK, dan Ronny A. Rusli, SE, AK, edisi ke-9 jilid 2. Jakarta: PT. Prenhalindo.
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniawan, Erni. 2008. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Kencana.
- Meyer, LD., and Harmon, W.C. 1984. Susceptibility of agricultural soils to interill erosion. *Soil. Sci. Soc. Am. J.* 8(1):152-157.
- Moenir, H. A.S. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi Aksara.
- R. Terry, George. 1977. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- R. Terry, George. 2012. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rachmawati, ike kusdyah. 2007, *manajemen sumber daya manusia*. Yogyakarta, Bumi Aksara
- Saefullah, 2007. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum yang Baik, dalam Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*. Sumedang: Fisip UNPAD
- Sedarmayanti. 2000. *Tata Kerja Dan Produktivitas Kerja (Suatu Tinjauan dari Aspek Ergonomo Atau Kaitan Antara Manusia Dengan Lingkungan Kerja)*, Bandung : CV.Mandar Maju.
- Sedarmayanti.2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2001. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta: Bina Aksara
- Siagian, Sondang P. 2003. *Teori & Praktek Kepemimpinan*.Jakarta: Rineka Cipta.

Siagian, Sondang P. 2008. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

Siagian, Sondang P. 2011. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta : Bumi Aksara

Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Pt Bumi Aksara.

Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sitorus, Monang. 2009. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Unpad.

Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung, Alfabeta.

Sutarto. 2006. *Dasar- Dasar Kepemimpinan Administrasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Waldo, Dwight. 1991. *Pengantar Studi Public Administration*. Terjemahan Selamat W. Admosoedarmo. Cetakan keenam. Jakarta:Radar Jaya Offset.

White, Leonard D.1958.*Introduction To The Study Of Public Administration*. Fourth Edition. The Mc Millan Co. New York.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press.

Zulkifli,2009. *Fungsi-fungsiManajemen*. FISIPOL UIR Pekanbaru

Dokumentasi :

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos, PT. Pos Indonesia (Persero).

Undang-Undang Nomor 38 Tahun 2009 Tentang Pos Indonesia.

Undang-Undang Nomor 9 Tahun 1969 Tentang Badan Usaha Milik Negara